بسم الله الرحمن الرحيم



جامعـــــــــــة اليرموك

كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية

قسم إدارة الأعمـــــــــــال

دور دائرة نظم المعلومات وأثرها على الأداء في المؤسسات المالية في سلطنة عُمان

The Role and Effect of Information System's Department On the Performance Of Financial Organizations In Sultanate Of Oman

إعداد الطالبة

مريم بنت هديب بن خميس الراسبي

إشراف

الدكتور لؤي صالحية

المشرف المشارك

الدكتور عبد الفتاح كراسنة

2005- 2006م

دور دائرة نظم المعلومات وأثرها على الأداء في المؤسسات المالية في سلطنة عُمان

إعداد

مريم بنت هديب بن خميس الراسبي

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال،

جامعة اليرموك، الأردن

لجنة المناقشة

د. لؤي صالحية.. مشرفاً

د. عبد الفتاح كراسنة.. عضواً

أ.د رائف توفيق.. عضواً

د. جمال أبو دولة.. عضواً

2005- 2006م

الإهـــــداء

إلى الشموس التي بثت من ضيائها الدفء والحنان . . . والأقمار التي

أضاءت العتمة في حياتي . . . "والدي العزيزين" حفظهما الله

إلى من كانا رفيقي في الغربة . . وسندي في تحمّل الصعاب

إخوتي "خالد . . أحمد"

إلى إخواني الذين لم يألوا جهداً في تقديم الدعم والتشجيع . . .

"محمد ، عبد الله ، عمر" أدامهم الله لي سالمين

إلى أخواتي الفاضلات اللائي من ينبوع حنانهن واصلت العطاء

"أم محمد . . . أم قصي . . . رحمة"

إلى من كن رفيقات السفر والغربة . . "أم سلطان ، وأم الغالية . .

رحيمة ، آمنة . . أمل . . بدور"

إلى من توقدت بفكرهم بصيرتي . . "أساتذتي الأفاضل"

أهدي هذا الجهد العلمي المتواضع

الباحثة

الشكـــــر والتقدير

الحمد لله حمداً مباركاً فيه يليق بجلال وجهه وجزيل عطائه.. وأسأله جل شأنه أن يجعل عملي سبيلاً في رضاه.. والصلاة والسلام على إمام المرسلين وسيد الخلائق محمد ﷺ وبعد...

فإنني أتقدم بالشكر الجزيل إلى الأساتذة الأفاضل المشرفين الدكتور لؤي صالحية والدكتور عبد الفتاح كراسنة على تفضلهما بقبول الإشراف على هذه الرسالة، ولجهودهما المخلصة ونصحهما القيّم وتوجيهاتهما السديدة التي أثرت هذه الدراسة وأغنتها بفكرهم النيّر..

كما أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى أستاذيّ الكريمين الدكتور رائف توفيق والدكتور جمال أبو دولة على تفضلهما بقبول مناقشة هذه الرسالة، وعلى ما قدماه من النصح والتوجيه والمساعدة..

كما أشكر كل من ساهم في إنجاز هذا لعمل..

فجزاهم الله عني خير الجزاء..

الباحثة

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
الإهـــداء	ج
الشكـــر والتقدير	د
فهرس المحتويات	ه
فهرس الجداول	ح
فهرس الأشكال	ك
فهرس الملاحق	ل
ملخص باللغة العربية	م
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	1
1.1 المقدمة	1
1.2 مشكلة الدراسة	4
1.3 أهمية الدراسة	5
1.4 أهداف الدراسة	5
1.5 أسئلة الدراسة	6
1.6 منهجية الدراسة	6
1.7 مجتمع وعينة الدراسة	6
1.8 مصادر جمع البيانات والمعلومات	7
1.9 نموذج الدراسة	7
1 .10 محتويات الدراسة	9
الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة	11
2-1 المقدمة	11
2.1 الجزء الأول	12
2.1.1 دور دائرة نظم المعلومات (THE ROLE OF IS FUNCTION)	12

2.1.2 تطور دائرة نظم المعلومات 21
2.1.3 قياس أداء دائرة نظم المعلومات 25
2.1.4 علاقة دائرة نظم المعلومات بأداء المنظمات 28
2.2 الجزء الثاني: أداء منظمات الأعمال 33
2.2.1 كيفية قياس الأداء للمنظمات 34
2.2.2. الخلاصة 41
2.3 الجزء الثالث: القطاع المالي والمصرفي في سلطنة عُمان 42
2.3.1 المقدمة 42
2.3.2 مكونات القطاع المصرفي 45
2.3.3. إجراءات الرقابة والتفتيش على البنوك 49
2.4. الجزء الرابع: الدراسات السابقة 50
2.4.1. الدراسات العربية 50
2.4.2. الدراسات الأجنبية 60
2.4.3. خلاصة الدراسات السابقة 66
2.4.4 ملخص 70
الفصل الثالث: نموذج الدراسة 71
3.1 مكونات نموذج الدراسة 71
الفصل الرابع: منهجية الدراسة 79
4.1 المقدمة 79
4.2 تصميم الدراسة 79
4.3 طرق جمع البيانات 80
4.6 محددات الدراسة 98
4.7 خلاصة 99
الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج 100
5.1 المقدمة 100
5.3 مقاييس أداء دائرة نظم المعلومات 104
5.5 الخلاصة 121

الفصل السادس: ملخص النتائج والتوصيات 123
6.1 المقدمة 123
6.2 ملخص لأهم النتائج.. 123
6.2.2 النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة 124
6.3 الاستنتاجات 126
6.4 التوصيات 128
6.5 إسهامات الدراسة 130
المراجع 131
أولاً: المراجع العربية.. 131
ثانياً: المراجع الأجنبية 135
الملاحق.. 147
الملخص باللغة الإنجليزية.. 155

فهرس الجداول

الجدول	الصفحة

(1-4): نتائج (كرونباخ-ألفا) لمتغيرات الدراسة 84

(2-4) العلاقات الارتباطية بين عناصر فعالية المعلومات والمتعلقة بالنوعية المعلومات للفقرات من (1-3) بالإستبانة 86

(3-4) العلاقات الارتباطية بين عناصر فعالية المعلومات والمتعلقة بالثقة بالمعلومات للفقرة(4) بالإستبانة 87

(4-4) العلاقات الارتباطية بين عناصر فعالية المعلومات والمتعلقة بجودة سياق المعلومات للفقرة (5) بالإستبانة 87

(5-4) العلاقات الارتباطية بين عناصر فعالية المعلومات والمتعلقة بالنوعية العرضية للمعلومات للفقرة (6) بالإستبانة 88

(6-4) العلاقات الارتباطية بين عناصر فعالية المعلومات والمتعلقة بوصول المعلومات للفقرات من(7-9) بالإستبانة. 88

(7-4) العلاقات الارتباطية بين عناصر فعالية المعلومات والمتعلقة بمرونة المعلومات للفقرات من (10-11) بالإستبانة 89

(8-4) العلاقات الارتباطية بين عناصر فعالية المعلومات والمتعلقة بفائدة المعلومات للفقرات من (12-16) بالإستبانة 89

(9-4) العلاقات الارتباطية بين عناصر مستوى الخدمات المقدمة من دائرة نظم المعلومات المتعلقة بدرجة الاستجابة للخدمات. (الفقرات من (1-2) بالإستبانة) 90

(10-4) العلاقات الارتباطية بين عناصر مستوى الخدمات المقدمة من دائرة نظم المعلومات المتعلقة بجودة مقدمي الخدمات (الفقرات من (3-6) بالإستبانة). 91

(4-11)العلاقات الارتباطية بين عناصر مستوى الخدمات المقدمة من دائرة نظم المعلومات المتعلقة بالمواصفات الشخصية لمقدمي الخدمة بالفقرات من (7-8) بالإستبانة) 91

(4-12) العلاقات الارتباطية بين عناصر مستوى الخدمات المقدمة من دائرة نظم المعلومات المتعلقة بالتدريب (الفقرات من (9-11) بالإستبانة)............ 92

(4-13) العلاقات الارتباطية بين عناصر مستوى الخدمات المقدمة من دائرة نظم المعلومات المتعلقة بمرونة الخدمات (الفقرات من (12-13) بالإستبانة) ... 92

(4-14) العلاقات الارتباطية بين عناصر أداء النظام والمتعلقة بأثر النظام على الوظائف (الفقرات من (1-9) بالإستبانة.......................... 93

(4-15) العلاقات الارتباطية بين عناصر أداء النظام والمتعلقة بتأثيره على الدوائر الخارجية 94

(4-16) العلاقات الارتباطية بين عناصر أداء النظام والمتعلقة بتأثيره على العمليات الداخلية 94

4-17) العلاقات الارتباطية بين عناصر أداء النظام والمتعلقة بتأثيره على المعرفة والتعليم.(الفقرات من (18-22) بالإستبانة 95

(4-18) العلاقات الارتباطية بين عناصر أداء النظام والمتعلقة بخصائص استعمال نظام (الفقرات من (23-27) بالإستبانة 95

(4-19) العلاقات الارتباطية بين عناصر أداء النظام والمتعلقة بنوعية الأنظمة (الفقرات من (28-30) بالإستبانة.................................. 96

(4-20) العلاقات الارتباطية بين عناصر المركز التنافسي من الفقرات من (1-2) بالإستبانة 97

(5-1)خصائص عينة الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية (ن=120) 101

(5-2)المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة في البنوك العمانية، والمتعلقة بالبعد الأول حول فعالية المعلومات التي يقوم قسم /دائرة نظم المعلومات بتزويدها (ن=120) 105

(5-3)المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة في البنوك العمانية، والمتعلقة بالبعد الثاني حول مستوى الخدمات المقدمة من قسم /دائرة نظم المعلومات (ن=120) 106

(5-4)المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة في البنوك العمانية، والمتعلقة بالبعد الثالث حول المستوى الفعلي لأداء النظام (ن=120) 108

(5-5)المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة في البنوك العمانية، والمتعلقة بالبعد الرابع حول المركز التنافسي (ن=120) .. 109

(5-6)المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة في البنوك العمانية، والمتعلقة بجميع مقاييس أداء دائرة نظم المعلومات (ن=120) 109

(5-14) العلاقات الإرتباطية بين عناصر فعالية المعلومات والمركز التنافسي.... 116

(5-15) العلاقات الإرتباطية بين عناصر مستوى الخدمات المقدمة من قسم/دائرة نظم المعلومات والمركز التنافسي 117

(5-16) العلاقات الإرتباطية بين عناصر أداء النظام والمركز التنافسي.......... 118

(5-17) العلاقات الإرتباطية بين عناصر المركز التنافسي و الأبعاد الثلاثة لدائرة نظم المعلومات 119

(5-18) العلاقات الإرتباطية بين التحليل العام لأبعاد دائرة نظم المعلومات (OVERALL IS) والتحليل العام لأبعاد المركز التنافسي (OVERALL COM) 120

(5-19) أداء دائرة نظم المعلومات في بنك 'عمان الدولي 121

فهرس الأشكال

الرقم	الشكل	الصفحة
1.	العلاقة بين متغيرات الدراسة	8
2.	أنظمة المعلومات المعتمدة على الحاسوب CBIS	13
3.	المستويات التنظيمية للإدارة التي تدعمها نظم المعلومات	20
4.	Escalating Benefit of IT	22
5.	الهيكل التنظيمي لدائرة نظم المعلومات على مستوى المنظمة	24
6.	العلاقة الاعتمادية التبادلية بين نظم المعلومات والمنظمات	28
7.	العلاقة المزدوجة الاتجاه بين دائرة نظم المعلومات والمنظمات Two Way Relationship	30
8.	مدخلات ومخرجات نظرية الأداء	31
9.	خلاصة الدراسات العربية السابقة	66
10.	خلاصة الدراسات الأجنبية السابقة	68

فهرس الملاحق

الرقم	الملحق	الصفحة
1.	قائمة المصارف العاملة بسلطنة عُمان	147
	الاستبانة...	148

دور دائرة نظم المعلومات وأثرها على الأداء في المؤسسات المالية في سلطنة عُمان

إعداد

مريم الراسبي

إشراف

الدكتور لؤي صالحة

المشرف المشارك

الدكتور عبد الفتاح كراسنة

ملخص

تعتبر دائرة نظم المعلومات جزءا تكاملياً هاما لتحقيق النجاح للمنظمات ، وتلعب دورا كبيرا في تفعيل الأنشطة والمشاركة في اتخاذ القرارات مع الإدارة العليا، إلى جانب تأثيرها الكبير على كل المستويات بالمنظمة سواء أكانت تشغيلية أو تكتيكية أو إستراتيجية ، وأوجدت لمساعدة المنظمة لبلوغ أهدافها.إلا أن هناك عدم إدراك ووعي واضح لماهية دورها وكيفية قياس أدائها، وأثر هذا الأداء بالتالي على أداء المنظمة.

ومن هذا المنطلق هدفت هذه الدراسة على التعرف على دور دائرة نظم المعلومات والمقاييس المستخدمة لقياس أدائها وأثره بالتالي على أداء منظمات الأعمال.

لقد تكون مجتمع الدراسة من المؤسسات المالية (البنوك) في سلطنة عمان والبالغ عددها (17) بنكاً، حيث اعتمدت الباحثة على الفروع الرئيسية لهذه البنوك مقسمة ما بين بنوك حكومية ومحلية واستثمارية (أجنبية)، واشتملت عينة الدراسة على 12 بنكاً أي بنسبة (70.6%) من المجتمع المحلي.حيث كانت وحدة التحليل في هذه الدراسة هي الفرد المدير من الدوائر المختلفة وموظفي هذه الدوائر.

وقد استعانت الباحثة بمجموعة من المقاييس التي تمكن المصارف العاملة في سلطنة عمان من استخدامها في قياس أداء دائرة نظم المعلومات ، والمتمثلة في كلٍ من فعالية المعلومات، ومستوى الخدمات، وأداء النظام، إضافة إلى المقاييس التي استخدمت في الدراسة لقياس الأداء للمنظمة سواء أكان كمياً أو نوعياً.

فبالنسبة للمقاييس الكمية فقد استخدمت الباحثة المقاييس الشائعة مثل (العائد على الأصول، والعائد على حقوق الملكية، والحصة السوقية)، في حين تمثلت المقاييس النوعية في كلٍ من أبعاد المركز التنافسي مثل (الحصة السوقية، ونمو المبيعات).

وقد اعتمدت الباحثة لإيجاد العلاقة الإرتباطية ذات الدالة الإحصائية بين كلٍ من عناصر أداء دائرة نظم المعلومات وأداء منظمات الأعمال على اختبار الانحدار المتعدد (Multiple Regression) والذي أثبت من خلاله أن هناك علاقة قوية بين تلك العناصر عند مستوى ($\alpha \leq 0.1$).

وختاماً فقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات والتي جرى استخلاصها في ضوء النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

ازداد دور نظام المعلومات في المنظمات وخاصة المصرفية منها، في عصر التغيرات السريعة والاضطرابات البيئية والمنافسة الشديدة. إذ يشكل نظام المعلومات مفهوما متكاملاً تتدرج في إطاره مكونات عدة منها: الأجهزة والمعدات الحاسوبية والبرمجيات على اختلاف أشكالها والأفراد كخبراء وعاملين، والإجراءات وقواعد البيانات، والبيانات باختلاف أنواعها.

وهذه التوليفة من المكونات تعطي صورة حقيقية لنظام المعلومات في المنظمة، حيث تقوم نظم المعلومات في منظمات الأعمال بدورين أساسيين: أولهما تزويد الأفراد متخذي القرارات في مختلف أجزاء المنظمة بالمعلومات الضرورية، لصياغة قرارات صائبة عند الحاجة، وثانيهما توفير التقارير الدورية، والروتينية اللازمة لسير العمل (Long and Long, 1997).

وقد كانت دائرة نظم المعلومات في البداية تابعة للإدارات المالية، إذ كانت تطبيقاتها مقتصرة على الأعمال الخاصة بالتحليل الرقمي؛ كالمرتبات، والأجور، وإعداد الكمبيالات، ومن ثم أصبحت إدارة مستقلة عن الإدارة المالية للمنظمة. ولزيادة تعقيد نظم المعلومات ظهرت الحاسبات الشخصية في الثمانينات، وفي أواخرها ازداد اعتماد العاملين على الحاسبات

الشخصية في أداء أعمالهم، وكوسيلة اتصال فيما بينهم، وبالتالي زاد من حجم شبكات الحاسب المحلية.وفي التسعينات ظهرت مراكز المعلومات داخل الهيكل التنظيمي كترجمة لمفهوم المعلومات باعتبارها مورداً إستراتيجياً للمنظمة (سلطان، 2000).

وأصبحت عملية إدارة تكنولوجيا المعلومات معقدة وهامة وذلك لأسباب عدة منها: أن عملية التحكم في تكنولوجيا المعلومات لم تبقى حصرية على مدراء أنظمة المعلومات، وإنما هي جهد تعاوني بين دائرة نظام المعلومات، وباقي وحدات المنظمة، كما انتقل دورَ نظام المعلوماتِ مَن مجرد تسليمِ التطبيقِ، إلى تكاملِ النظامِ، وتطويرِ البناء التحتي، إلى جانب ذلك أصبحت التعاقدات الخارجية، طريقة جديدة لحياة الكثير من منظمات نّظم المعلومات للمدى الذي أصبحت فيه المسؤولية الكُبرى لنظام المعلومات، هي تطوير، وإدارة العلاقات، مع مزودي الخدمات الخارجيين (External Service Provider)، كما أن إمكانية الحصول على معظم البرامج باتت ممكنة من خلال مزود خدمات خارجي، لذا أصبح عمل دائرة نظم المعلومات كوسيط للتعاقد وإدارة العمل مع المتعاقد (المزود) الخارجي أيضا، إضافة إلى أن مهام مدراء دوائر نظم المعلومات، تغيرت إلى أبعد من رفع الكفاءة، وتشغيل البرامج، واستخدام التقنيات الحديثة، وأصبحوا جزءً من الإدارة العليا، يساعدون في صياغة، وتشكيل الأهداف للمشاريع، وبمشاركتهم الفاعلة مع مختلف أعضاء الإدارة العليا، كما وأنهم يمّثلون البؤرة المركزية لاستخدامات تكنولوجيا المعلومات، ومهمة دائرة نظم المعلومات هي تحسين أداء الأشخاص العاملين في المنظمة، من خلال استخدامهم لتكنولوجيا المعلومات (McNurlin and Sprague,2004).

وتعمل أنظمة المعلومات على تجميع التكنولوجيا، والأشخاص، والعمليات، والآليات التنظيمية، لتطوير استخدام تكنولوجيا المعلومات، وبالتالي تسهيل أداء المنظمة، ويتم من

خلالها الحصول على المعلومات، وتنظيمها، ومعالجتها بالشكل المطلوب، والمحافظة عليها، في حين أن تكنولوجيا المعلومات، تمثل الوسائل التكنولوجية التي تعتمد عليها أنظمة المعلومات في القيام بوظائفها (Daniels, 1995).

ولقد طرأ تغيير في مهام دائرة نظم المعلومات نتيجة لتغير بيئة العمل، حيث كانت سابقا تركز على زيادة كفاءة وفعالية المنظمة، من خلال إيجاد البرامج، والشبكات، والحواسيب، لتقوم على تحسين أداء المنظمات الإنتاجية، والخدماتية، وأصبح دورها فيما بعد إدارة مصادر المعلومات، لدعم القرارات الإدارية، بنشر المعلومات لمن يحتاجها في الوقت المناسب(الزير، 2002).

وبعد الانتشار الواسع لتكنولوجيا المعلومات، أصبح لها تأثير كبير على أداء جميع وظائف المنظمة، حيث أنها أصبحت تحدد نمو المنظمة، واتجاهاتها، وتنظيمها، ووجودها في السوق، وهذا يعني أن تكنولوجيا المعلومات غيرت من طريقة العمل بالمنظمة، ولأن دائرة نظم المعلومات تعمل وفق منظومة متكاملة، ولها مخرجات متمثلة في إنجاز، وتحقيق أهداف المنظمة، وتسهيل أعمالها، وفق إمكاناتها التكنولوجية، والبشرية، فإنه لابد من قياس الأداء لأعمالها، وبيان مدى فعاليتها، وفق أبعاد ومقاييس مختلفة، مثل أداء النظام، وأداء الخدمة، وفعالية المعلومات(Chang and King, 2005).

إن مهام دائرة نظم المعلومات لا تكتمل إلا بوجود بنية تحتية تكنولوجية، متمثلة في المكونات المادية، والبشرية، والبرامج المتطورة، وأفراد مدربين، ومؤهلين، لاستخدام هذه المكونات والبرامج، وبالتالي زيادة الأداء لوظائف نظم المعلومات. ونظرا لأن دائرة نظم المعلومات تساهم في تحسين الأداء للمنظمة، فإن فعالية أدائها ينعكس بالإيجاب على أداء المنظمة (العلي، 1998).

1.2 مشكلة الدراسة

بالرغم من الدور الكبير الذي تلعبه دائرة نظم المعلومات في كونها جزءً تكاملياً وهاماً لتحقيق النجاح للمنظمات ودورها، في تفعيل الأنشطة، والمشاركة في اتخاذ القرارات مع الإدارة العليا، إلا أن هناك عدم إدراك كافٍ وواضح للمقاييس التي تستخدم لقياس أداء هذه الدوائر، ويعود ذلك إلى اختلاف المقاييس، والأبعاد المستخدمة لقياس الأداء بشكل صحيح (Broadben et al., 1996).

وقد قامت الكثير من الأبحاث السابقة، بدراسة عملية لأداء دائرة نظم المعلومات، وذلك بالاعتماد على مقاييس مختلفة، مثل (أداء الخدمة، وأداء النظام، وفعالية المعلومات)، ولكن مع عدم وجود الدراسات الكافية التي تبين الأداة، والأبعاد الموحدة التي يتم بواسطتها قياس أداء دائرة نظم المعلومات، وأثرها على أداء المنظمات، مما يدلل على وجود شكوك فيما إذا كانت هناك علاقة إيجابية بين أداء وحدة نظم المعلومات، وأداء المنظمة، وهذا يعكس أهمية القيام بالمزيد من الدراسات التي تهدف إلى الوصول إلى إطار هيكلي شامل، يظهر طبيعة تلك العلاقة، والخروج بأداة من الممكن استخدامها لقياس أثر، وأهمية هذه العملية، في تحسين أداء المنظمات(Chang and King, 2005). وسيتم التركيز في هذه الدراسة على:

1- قياس وتقييم أداء دائرة نظم المعلومات بحيث تكون أداة للتحليل، ولبيان نقاط القوة والضعف للبنك.

2- إيجاد العلاقة بين أداء دائرة نظم المعلومات والذي يمثل المتغيرات المستقلة في الدراسة بأبعاده الثلاثة (فعالية المعلومات ، أداء الخدمة ، أداء النظام) ، وأداء المنظمة المقاس كماً بالمقاييس الشائعة كالربحية والحصة السوقية ،ونوعاً المقاس بالحصة السوقية ونمو المبيعات ، كدلالة على أهمية دور دائرة نظم المعلومات.

1.3 أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في كونها محاولة لبحث العلاقة بين أداء دائرة نظم المعلومات، وأداء المنظمة، في قطاع البنوك بسلطنة عُمان، حيث أنه -وحسب علم الباحثة - لا توجد دراسة تربط بشكل مباشر بين أداء دائرة نظم المعلومات، وأداء المنظمات في البيئة العُمانية خاصة، والعربية بصورة عامة، من أبعاد مختلفة؛ مثل فعالية المعلومات، وجودة الخدمات، وأداء النظام.

وبما أن ثورة المعلومات هي المحرك الأساسي لإنجاز الأعمال في شتى المجالات، فإن هذه الدراسة تكتسب أهمية خاصة لكونها تتناول جانبين حيويين هما، دائرة نظم المعلومات، وأداء المؤسسات البنكية التي تمثل الدور الفاعل في الاقتصاد العُماني، إذ يتميز القطاع المصرفي العماني بالإستقرار والكفاءة العالية ، إلى جانب قدرته على الإستجابة للمتغيرات التي تفرضها مختلف التطورات الحالية .

1.4 أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1- إيضاح دور دائرة نظم المعلومات في القطاع البنكي في سلطنة عُمان ، وكيفية قياس أداء هذه الدائرة.

2- التعرف على أهم الأدبيات، والدراسات الميدانية ذات العلاقة، والتي تناولت موضوع الدراسة، للوقوف على ما توصلت إليه، وتوظيفه بما يخدم هذه الدراسة. وذلك لإيجاد إطار نظري ملائم يخدم هذه الدراسة، ويسد -نوعا ما- النقص الموجود في أدبيات هذا الموضوع وخاصة العربية.

3- قياس أداء دائرة نظم المعلومات لعينة الدراسة في القطاع البنكي في سلطنة عُمان.

4- قياس أداء منظمات الأعمال لعينة الدراسة في القطاع البنكي في سلطنة عُمان، كمّاً ونوعاً.

5- دراسة أوجه العلاقة بين أداء دائرة نظم المعلومات، وأداء القطاع البنكي في سلطنة عُمان.

1.5 أسئلة الدراسة

تأتي هذه الدراسة لمحاولة التعّرف على دور دائرة نظم المعلومات، وأثرها على أداء البنوك العمانية ، - عينة الدراسة - من خلال الإجابة على التساؤلات التالية:

1- ما أهمية ودور دائرة نظم المعلومات في القطاع البنكي في سلطنة عُمان؟

2- كيف يتم قياس أداء دائرة نظم المعلومات، وما هي عناصر القياس ؟.

3- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دالّة إحصائية بين عناصر أداء دائرة نظم المعلومات، وأداء القطاع البنكي في سلطنة عُمان، (عينة الدراسة)؟

1.6 منهجية الدراسة

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، والكمي، في دراسة وقياس العلاقة بين متغيرات الدراسة، وذلك من خلال تطبيقها على المؤسسات المالية (البنوك).

1.7 مجتمع وعينة الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع البنوك في سلطنة عُمان والبالغ عددها (17) بنك مقَسمة بين الحكومية والمحلية والاستثمارية (الأجنبية)، حيث اشتملت عينة الدراسة على (12) بنكاً أي بنسبة (70.6%) من المجتمع المحلي.كما أن الفئة المستهدفة لهذه الدراسة تمثلت في

مدراء وموظفي الوحدات الإدارية، يمثلون كلا من الدوائر التالية : (المالية، التسويق والعلاقات العامة، الموارد البشرية، التدقيق، المخاطر).

1.8 مصادر جمع البيانات والمعلومات

1- المصادر الثانوية: لإعداد الإطار النظري تم الرجوع إلى الكتب والدوريات والمقالات وأية منشورات أخرى تبحث في موضوع الدراسة، إضافة إلى شبكة الانترنت.

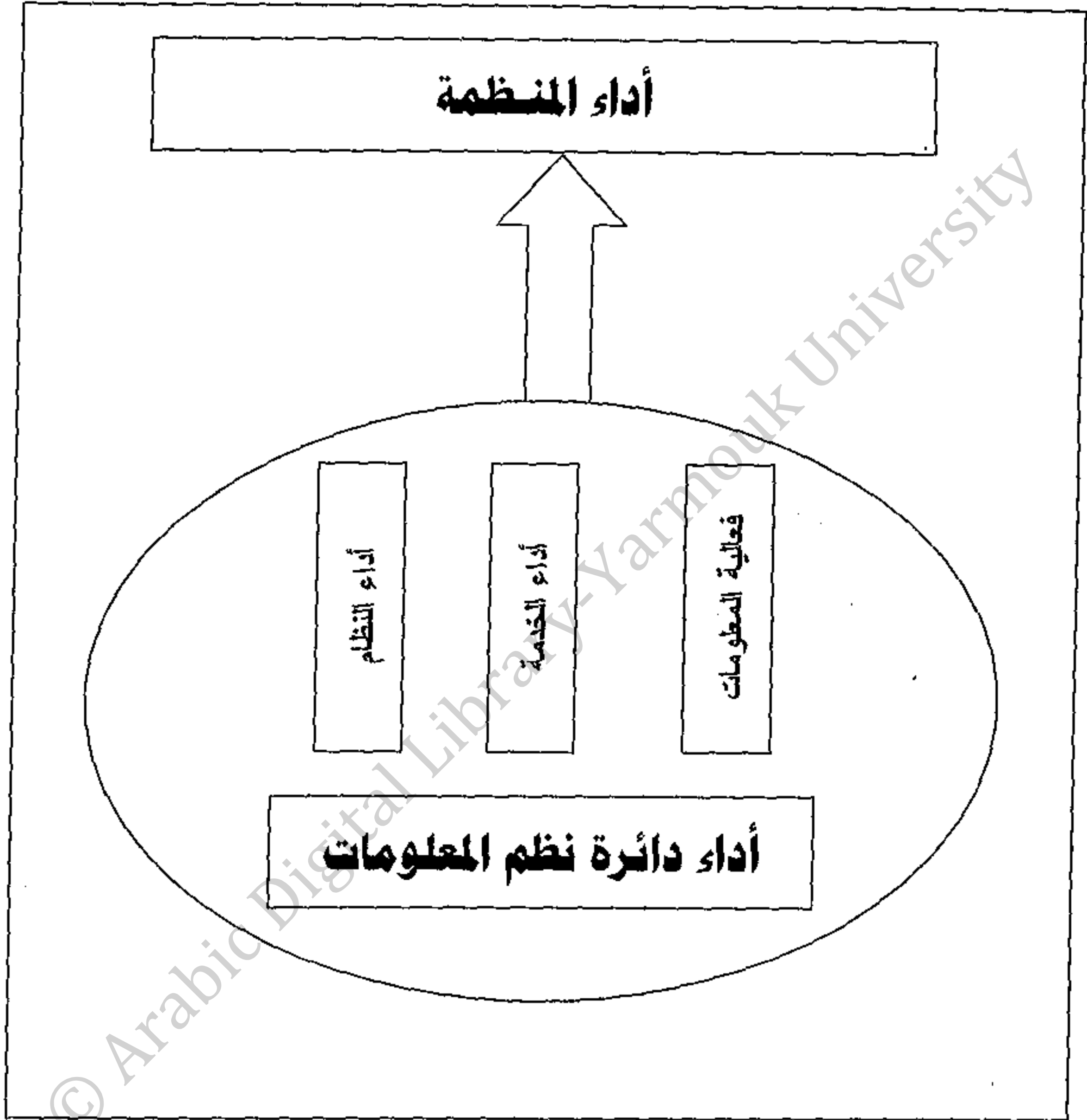
2- المصادر الأولية: تم إعداد وتصميم استبانة خاصة لجمع البيانات اللازمة لقياس متغيرات الدراسة واستخدام نموذج كمي بالاعتماد على البيانات الخاصة بالمؤسسات المالية المستهدفة (التقارير السنوية لسنة 2004م).

1.9 نموذج الدراسة

يوضح النموذج (1) متغيرات الدراسة ونوعية العلاقة فيما بينها. وقد تعاملت هذه الدراسة مع نظم المعلومات كإطار شامل يضم كافة المعايير التي من خلالها سيتم قياس أداء دائرة نظم المعلومات والتي تعبر عن المتغيرات المستقلة (Independent)، من خلال ثلاثة مقاييس هي: أداء الخدمة (Service Performance)، وأداء النظام (System Performance)، وفعالية المعلومات (Information Effectiveness). إلى جانب المقاييس الكمية والنوعية التي سيتم استخدامها لقياس الأداء في القطاع البنكي في سلطنة عُمان، ويمثل الأداء للمنظمة المتغير التابع (Dependent) للدراسة.

ويمكن تمثيل العلاقة بين متغيرات الدراسة بالشكل التالي:

الشكل رقم (1): العلاقة بين متغيرات الدراسة



المصدر : إعـــداد الباحثة

1.10 محتويات الدراسة

تتضمن هذه الدراسة ستة فصول يأتي تسلسلها على النحو التالي:

- **الفصل الأول:** ويتضمن الإطار العام للدراسة، ويتم من خلاله عرض الإطار المنهجي للدراسة، ويحتوي هذا الفصل على المقدمة، مشكلة الدراسة، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، أسئلة الدراسة ومنهجية الدراسة، بالإضافة إلى نموذج الدراسة.
- **الفصل الثاني:** وهو بعنوان الإطار النظري والدراسات السابقة ويتكون هذا الفصل من أربعة أجزاء:

1- ففي الجزء الأول من هذا الفصل تم تناول دور دائرة نظم المعلومات، وتطور هذا الدور، وكيفية قياس أداء هذه الدائرة، ويتناول أدبيات الدراسة حول هذا الدور، والأداء، بالإضافة إلى الأدبيات التي تناولت موضوع العلاقة بين أداء هذه الدائرة، وأداء المنظمة.

2- أما الجزء الثاني من هذا الفصل فإنه يتناول أداء منظمات الأعمال البنكية وكيفية قياسها كماً ونوعاً.

3- وفي الجزء الثالث من هذا الفصل تم تقديم نبذة مختصرة عن القطاع المالي والمصرفي في سلطنة عُمان.

4- وفي الجزء الرابع من هذا الفصل تم استعراض الدراسات السابقة التي تناولت دور دائرة نظم المعلومات، وأداء منظمات الأعمال، التي أجُريت في البيئة العربية، والغربية بالإضافة إلى تقديم ملخص لكل الدراسات السابقة، وبيان ما يميز هذه الدراسة عن سابقاتها.

- **الفصل الثالث:** وهو بعنوان نموذج الدراسة، ويتم من خلاله توضيح مكونات النموذج المعتمد في هذه الدراسة.
- **الفصل الرابع:** وهو بعنوان منهجية الدراسة، ويتم من خلاله توضيح منهجية الدراسة من حيث أساليب جمع المعلومات، مجتمع وعينة الدراسة، أداة الدراسة، والأساليب المستخدمة لتحليل البيانات، وأخيراً مَحددات الدراسة.
- **الفصل الخامس:** وهو بعنوان عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية، في إطار الأهداف المحددة في الفصل الأول، حيث يبدأ بتقديم وصف تفصيلي لمجتمع وعينة الدراسة.
- **الفصل السادس:** وهو بعنوان النتائج والتوصيات، يهّدف إلى تقديم إيجاز لأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، والمقترحات، والتوصيات التي ارتأتها الباحثة في ضوء النتائج.

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

2-1 المقدمة

إن التطور السريع الذي يشهده العالم في إدارة العمليات عموما والتكنولوجيا المعلوماتية خاصة، قد غير الكثير من أساليب العمل في مختلف المنشآت، حيث ازدادت أهمية المعلومات (Information) لتصبح من الموارد الهامة الموجودة في المنشآت، كغيرها من الموارد الأخرى، كالموارد البشرية، والمالية، والمعدات (عقيل، 2003).

وتواجه نظم المعلومات العديد من التحديات والمشاكل إذا صح التعبير في الوقت الراهن، لكونها من النظم الحديثة التي ظهرت مع التغيرات، والتطورات المختلفة في بيئات العمل، وبالتالي ظهر تأثير ذلك على المنظمات (الصباح، 1998).

ويهدف هذا الفصل إلى تقديم خلفية نظرية للقارئ حول المفاهيم النظرية ذات العلاقة. حيث يتكون الفصل من أربعة أجزاء رئيسية.

يتناول الجزء الأول أدبيات الدراسة، أو الإطار النظري لها ويشمل ثلاثة أبعاد رئيسية؛ البعد الأول يتحدث عن دور دائرة نظم المعلومات، والبعد الثاني يتناول تطور هذا الدور، أما البعد الثالث فيتناول كيفية قياس أداء دائرة نظم المعلومات.

أما الجزء الثاني فيتناول أداء منظمات الأعمال البنكية، وكيفية قياسها، ويتناول الجزء الثالث نبذة مختصرة عن القطاع المالي والمصرفي في سلطنة عمان ، أما الجزء الرابع فيتناول الدراسات السابقة، سواء أكانت دراسات أجنبية أم عربية، إضافة إلى تقديم ملخص لكل الدراسات، وما يميز الدراسة الحالية عنها.

2.1 الجزء الأول

2.1.1 دور دائرة نظم المعلومات (The Role of IS Function)

تعرف أنظمة المعلومات (IS) على أنها: (تجميع، معالجة وتخزين وتحليل ونشر المعلومات لأغراض محددة، ومثل أي نظام فإنه يتكون من مدخلات (البيانات والتعليمات)، ومن مخرجات (التقارير والحسابات). ويعالج المدخلات باستخدام التكنولوجيا مثل أجهزة الحواسيب، وينتج المخرجات التي ترسل للمستخدم، أو لأنظمة أخرى، بواسطة الشبكات الإلكترونية (Turban et al., 2001).

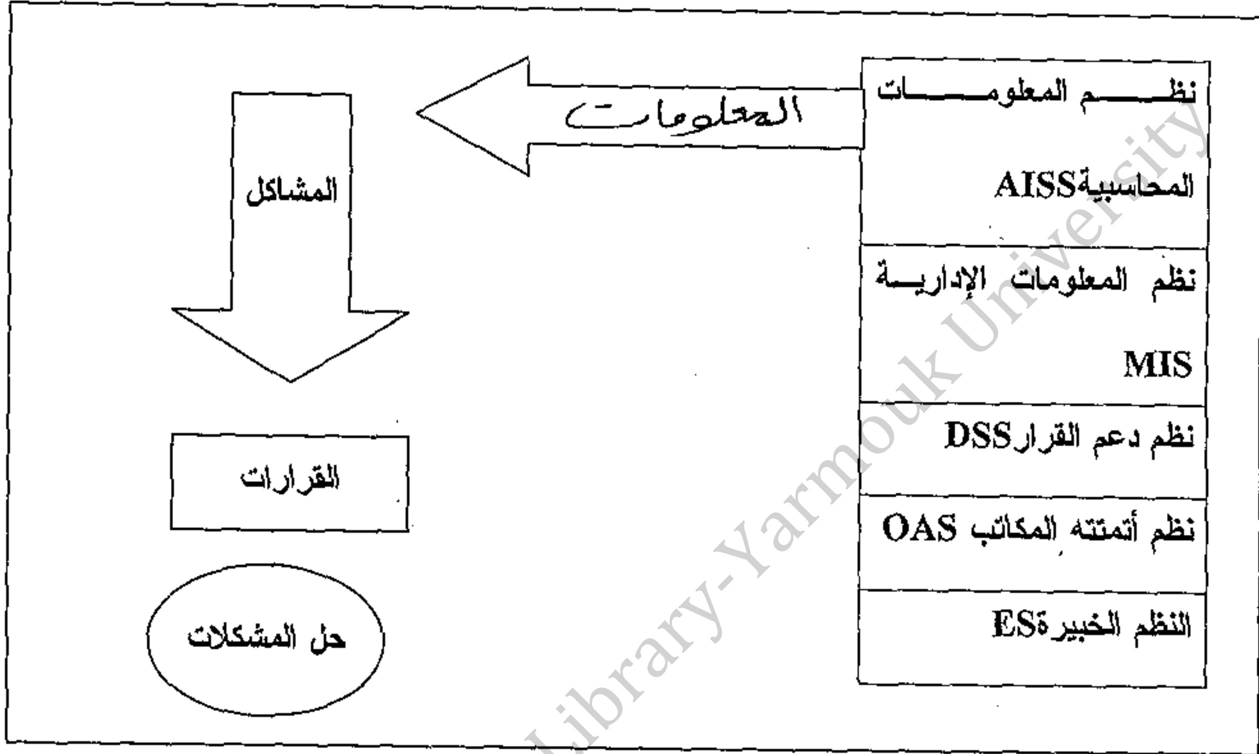
ويقسم نظام المعلومات على حسب المستويات التنظيمية إلى فئات عدة من ضمنها وظائف نظم المعلومات، ويشمل كل (الأفراد – والجماعات – والدوائر) في المنظمة (Sanders and Jones,1992). وتنتج نظم المعلومات الأنظمة، والمعلومات، والخدمات، وذلك من استغلالها للبنية التحتية، والمتمثلة في المكونات المادية، والبرامجية، والبشرية، والقدرات التكنولوجية، والإدارية المتكاملة، والتي بمجموعها تؤثر بالتالي على أداء وظائف نظم المعلومات في المنظمة (King, 2003; Segars, 2000).

وتقسم نظم المعلومات إلى فئتين:

1- أنظمة المعلومات المعتمدة على الحاسوب، وهي المستندة إلى تعريفات ثابتة ومقبولة للبيانات والإجراءات للتجميع، تخزين، نشر واستخدام هذه البيانات.وبمعنى آخر هي القواعد المعرّفة التي تثبّت نسبيا ولا تتغيّر بسهولة (Laudon, 1996).

وتتكون من أنظمة فرعية (Mcleod, 1995) كما هو موضح بالشكل رقم (2).

والشكل رقم (2) يوضح أنظمة المعلومات المعتمدة على الحاسوبCBIS.



* **المصدر: بتصرف من الباحثة (McLeod, 1995: 20).**

2. وبالنسبة للفئة الأخرى وهي نظم المعلومات غير الرسمية (Informal Information Systems): فتتضمن الاتفاقيات الضمنية، والقواعد غير مذكورة في السلوك.، ولـيس هناك أي اتفاقيات على ماهّية المعلومات، أو كيف ستخزن وتعالج، ولكنها ضـرورية لحياة المنظمة (Laudon, 1996).

وتعتبر نظم المعلومات أداوت تفاعلية تكاملية عميقة في العمليات وصنع القرار فـي المنظمات الكبيرة.و تعرف دائرة نظم المعلومات بأنها "الوحدة أو الوظيفة التنظيمية الرسـمية المسؤولة عن الخدمات التقنية، والمسؤولة عن إبقاء الأجهزة، البـرامج، المـواد، البيانـات المخزنـة، والـشبكات، التـي تـشمل البنيـة التحتيـة لتكنولوجيـا المعلومـات" (Laudon and, Laudon, 2004).

وتعرف دائرة نظم المعلومات (**Information system function**) أيضا بأنها:

"كل مجموعات وأقسام نظم المعلومات في المنظمة المسئولة عن تصنيع الأنظمة، والخدمات والمعلومات، التي تؤثر على أداء المنظمة" (Chang and King, 2005).

ولقد أدت التطورات الحالية في مجال التكنولوجيا إلى تغير في عمل ونشاطات مديرية نظم المعلومات الأساسية كالآتي:

1- ففي مجال الكمبيوتر وعمل الشبكات:- فإن مديرية نظم المعلومات بدأت المزود الوحيد ومن ثم أصبحت المزود الأفضل، ومن ثم المزود المنافس، وأخيراً أصبحت الوسيط والمسؤول عن إدارة الاتفاقيات مع مزودين خارجيين لهذا الواجب أو النشاط.

2- وفي مجال تطوير النظام وأدامته فقد كانت في البداية مسؤولة عن كتابة البرامج، ومن ثم أصبحت متخصصة في إنتاج البرامج، وأخيراً أصبحت الوسيط والمسؤول عن إدارة الاتفاقيات مع مزودين خارجيين لهذا الواجب أو النشاط.

3- وفي مجال بناء أنظمة المعلومات:- في البداية كانت تقوم بتعليم التكنولوجيا، ووضع المعايير، ومن ثم أصبحت متخصصة في اتجاهات تكنولوجيا المعلومات، وأخيراً في وضع الاستراتيجيات لتكنولوجيا المعلومات.

4- وفي مجال تحديد متطلبات منظمة الأعمال، ففي البداية كانت مسؤولة عن تعريف تفصيلات البرامج، ومن ثم ركزت على تحليل المعلومات، وأخيراً أصبحت شريكاً في جميع أعمال المنظمة.

وبناء على التغيرات التي حصلت على أنشطة وواجبات مديرية نظم المعلومات، أصبح واجب مدير نظم المعلومات كالآتي:

1- القيام بالأعمال المناطة به داخل المنظمة وخارجها.

2- الترويج لأهداف المديرية وخططها المستقبلية.

3- حتى يبقى في المقدمة أصبح بحاجة إلى المحافظة على فريق العمل معه ليواكبوا التطورات التكنولوجية.

4- تقييم تكنولوجيا المعلومات وجاهزيتها.

وبهذا نرى أن مهمة دائرة نظم المعلومات، تطوير وزيادة كفاءة الموظفين في المنظمة من خلال استخدامهم لتكنولوجيا المعلومات، والحصول على المعلومة الصحيحة، وإعطائها للشخص المناسب في الوقت المناسب (McNurlin and Sprague, 2004).

ومن أنشطة دائرة نظم المعلومات التي تعمل على إنتاج المعلومات التي تحتاجها المنظمة لصنع القرارات، والتحكم بالعمليات، وتحليل المشاكل، وخلق منتجات جديدة، وخدمات، ومن هذه الأنشطة (Laudon, 1996):

1- المدخلات: وهي تعمل على تجميع البيانات الخام والحصول عليها من المنظمة أو من البيئة الخارجية.

2- العمليات: تَحول المدخلات إلى أشكال ذات معنى.

3- المخرجات: تنقل المعلومات المعالجة للأفراد أو للأنشطة التي تستخدم فيها.

إضافة إلى أن نظم المعلومات، تتطلب كذلك تغذية راجعة، وهي المخرجات التي ترجع للأعضاء المناسبين في المنظمة لتساعدهم على تقييم أو تصحيح خطوة الإدخال.

وتبعاً للتغييرات التكنولوجية السريعة، وظهور البرامج المعقدة مثل قواعد البيانات، والمفاهيم الجديدة مثل معالجة البيانات الموزعة، أصبحت دائرة نظم المعلومات صعبة الإدارة إلى جانب عوامل أخرى تشارك في صعوبتها مثل الندرة، وتكلفة تأهيل الأفراد، على الرغم

من أنّ منظمات كثيرة طّورت وأوجدت دوائر نظم معلومات فعالة وناجحة. وتسعى دوماً ليكون لديها بعض من العناصر المشتركة مثل:التعريف بدور هذه الدائرة ومسؤولياتها، وتأسيس اتجاه لإدارتها، وتطوير خططها، وتأهيل أفرادها" (Miller,2001).

وتقوم دائرة نظم المعلومات بعدد من الوظائف الرئيسة التي تعكس عناصر وآليات عمل النظام (الحسنية، 2003) نقلا عن (خشبة، 1992)، ويمكن تقسيم وظائف نظم المعلومات إلى خمسة أقسام رئيسة:(جمع البيانات، معالجة البيانات، إدارة البيانات، إنتاج المعلومات ورقابة أمن البيانات).

وتتكون دائرة نظم المعلومات من عدة موارد (مكونات) (O'Brien, 1993) وهي:

1- الموارد البشرية مثل المستخدمين النهائيين (End Users)، وأخصائيي أنظمة المعلومات، كمحللي النظم، والمبرمجين، ومشغلي الحاسوب.

2- المكونات المادية كالآلات، وتشمل وحدات المعالجة، والشاشات، والطابعات، ووسائل الخزن كالأقراص، والأشرطة الممغنطة.

3- البرمجيات وتشمل البرامج كبرامج التشغيل، والبرامج التطبيقية، وكذلك الإجراءات (Procedures) كإجراءات إدخال البيانات، وإجراءات تصحيح الأخطاء.

4- مصادر البيانات (Data Resources) مثل سجلات العملاء والموظفين.

5- نواتج المعلومات (Information Products)، وهي الناتج النهائي لأنظمة المعلومات، كتقارير الإدارة، والوثائق التجارية المختلفة.

وتتألف دائرة نظم المعلومات من الاختصاصيين مثل: (المبرمجين، محللي النظم، مدراء المشاريع، ومدراء نظم المعلومات) (Laudon and Laudon, 2004).

ومن مهام المختصين في دائرة نظم المعلومات ما يلي:

- الرئيس التنفيذي (CIO):أعلى منصب في الإدارة العليا الذي يشرف علـى استعمال تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة.
- المدراء: القائد على فريق المبرمجين والمحللين، ومدراء المشاريع، ومدراء الاتـصال، ويرأس مختلف التخصصات في دائرة نظم المعلومات.
- محللي النظم: الاختصاصيون من يترجم المشاكل والمتطلبات إلى متطلبات المعلومـات والأنظمة.
- المبرمجين: هم من ذوي التخصص والتدريب العالي، الذين يكتبون تعليمات البـرامج للكمبيوتر.
- المستخدم النهائي (End-user): ممثلو الأقسام خارج أنظمة المعلومات، ممن يّطور لهم التطبيقات.ومن المختصين في دائرة نظم المعلومات:

- الرئيس التنفيذي CIO
- المدراء Managers
- محلل النظم Systems Analysis
- مصمم النظم Systems Designers
- المبرمجينProgrammers
- مختصي الشبكات Network specialists
- إداري قواعد البياناتDatabase administrator
- الكاتب Clerical

ودائرة نظم المعلومات كما قال عنها كلا من (Willcocks and Laser, 1996)" بدأت تتزايد في التطبيق لأسباب إستراتيجية مثل: تمكين وتحسين المسؤوليات، من خلال التجارة الإلكترونية، وتحسين الكفاءة، والتحكم في العمليات الداخلية للإنتاجية المتوقعة وتحسين الإخفاق في العائد".

ومن الصعب إلى حد ما دراسة أثر دائرة نظم المعلومات على نحو واسع، في ظل شروط نظام المعلومات(Delone and Mclean,1992; and Willccocks, 1996)، وهذا يظهر بخاصة عند تقييم أثرها في المنظمة، بدلا من النظر إلى جودة النظام، ورضى المستخدم، أو بالنظر إلى البعد المالي من منظور ضيق".

"ولأن المنظمات الكبيرة تحتاج إلى معلومات معالجة بكمية كبيرة، وذلك لكون دائرة نظم المعلومات، تلعب دوراً أساسياً في التنسيق بين مختلف الوظائف بالمنظمة، ولذا تسعى المنظمة لأن تكون ذات كفاءة في ظل نمو المنافسة، والحكومة التعليمية، وبالتالي فإن عملية إعادة هيكلة النظام بدأت منذ سنوات وقد حددت هذه العملية هيكل المنظمة، وأصبح يلائم مختلف البيئات في نفس الوقت"(Daud and Amirrudin Kamsin, 2003).

واقترح كلا من (Harmmer and Champy, 1993) " أن المنَظمة لا بد أن تبحث عن أفضل الطرق لتحقيق النتائج المرجوة، والتركيز على الأهداف الكبيرة، الاهتمام بالتكنولوجيا، رؤية الأشياء من منظور المستهلك، إزالة الفرضيات البالية، وتّخيل إمكانية أن يتم معالجة العمليات كاملة من قبل الأفراد".

بينما تكمن أهمية دائرة نظم المعلومات في كونها قادرة على تحقيق الكثير من المنافع للمنشآت، مثل المرونة، والسرعة، وتقليل الكلف، وإمكانية إعطاء معلومات معتمدة على الزمن الحقيقي (Real-time Data) (Hicks, 1993).

لذا فإن دائرة نظم المعلومات هي تقنية الاتصال واستعمال الحاسبات لمواجهة التحديات التي تواجه الأعمال، في ظل ظهور وتقوية الاقتصاد العالمي.وفي النهاية فإن دائرة نظم المعلومات أُوجدت لمساعدة المنظمة لبلوغ أهدافها، وأنها تأخذ الحقائق الخام وتعمل على تكاملها، وتعالجها، وتمثيلها، وتحليلها إلى شيء ذي معنى لكلاً من المدير أو المشّغل، وتؤثر دائرة نظم المعلومات على كل المستويات بالمنظمة، سواء أكانت تشغيلية، أو تكتيكية، أو إستراتيجية، وتؤثر كذلك على الوظائف بالمنظمة، مثل العمليات، والمالية، والتسويق، والتخطيط الإستراتيجي، والأفراد ويصل التأثير دائرة تكنولوجيا المعلومات نفسها" (Malaysia Airport website, 2003).

وتقوم دائرة نظم المعلومات بدعم المستويات التنظيمية بمختلف المنظمات من خلال أربعة أنواع من الدعم، يوضحها الشكل رقم (3) التالي:

شكل رقم (3): المستويات التنظيمية للإدارة التي تدعمها نظم المعلومات

Organizational levels of Management



المصدر (طه،2002)، بتصرف من الباحثة.

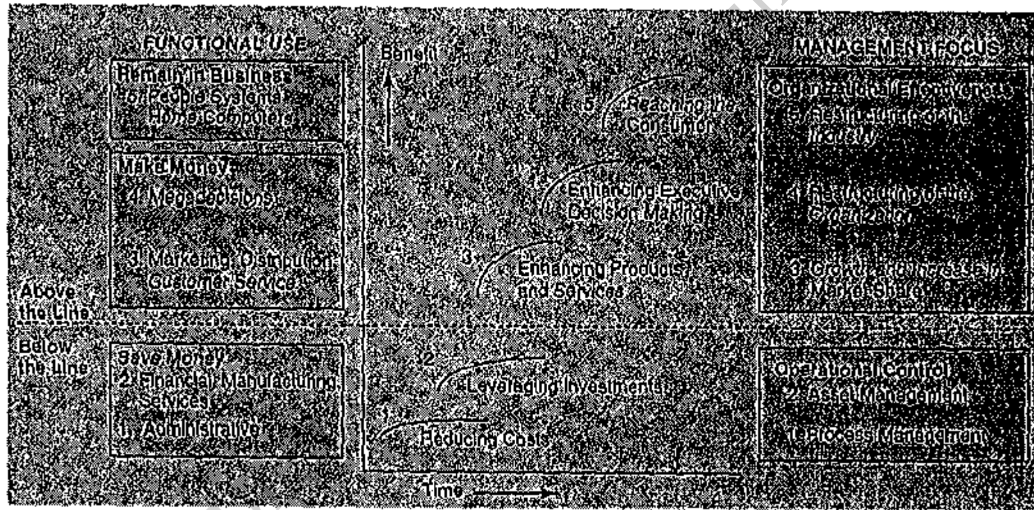
2.1.2 تطور دائرة نظم المعلومات

أن إدارة واستخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات تغيرت خلال 30 سنة الماضية، بحيث كانت في الماضي أهم واجبات إدارة تكنولوجيا المعلومات أي كيف نجعلها تعمل ونتابع عملها وأدامته، وتقليل التكلفة للأعمال، ومن ثم تغير عملها حيث أصبحت تدير مصادر المعلومات للمنظمة حتى تدعم اتخاذ القرار للمدراء ومن ثم ازداد انتشار تكنولوجيا المعلومات في المنظمات، فأصبحت تؤثر على فعالية جميع أقسام المنظمة، وإذا استخدمت الاستخدام السليم، فإنها تحدد نمو، واتجاه وبناء ووجود المنظمة في السوق، وكل هذه التغيرات أدّت إلى أن عمل مدير نظم المعلومات يتغير من المحافظة على النظام، وبقائه يعمل فقط إلى أن أصبح جزءً رئيسياً وشريك مع المدراء الآخرين في وضع الأهداف والخطط الإستراتيجية للمنظمة. ومن الشكل رقم (4) نرى كيفية انتقال وتأثير وعمل تكنولوجيا المعلومات في المنظمة من خلال المراحل التالية (McNurlin and Sprague, 2004):

- **المرحلة الأولى:** تقليل التكاليف ؛ فهذه المرحلة بدأت في الستينيات من القرن الماضي حيث كان التركيز في استخدام تكنولوجيا المعلومات على زيادة الإنتاجية للأفراد باستبدال جميع الأعمال اليدوية إلى أعمال تتم الكترونيا.
- **المرحلة الثانية:** دعم ومساندة الاستثمار؛ هذه المرحلة بدأت في السبعينات بحيث أصبح التركيز أكثر على فاعلية استخدام موجودات المنظمة لزيادة الربحية.
- **المرحلة الثالثة:** تحسين المنتجات والخدمات؛ هذه المرحلة بدأت في الثمانينات وكانت بداية استخدام تكنولوجيا المعلومات لزيادة الدخل وذلك باكتساب الفوائد الإستراتيجية أو بانتشار أعمال جديدة بالإضافة إلى هدف جديد لاستخدام تكنولوجيا الأعمال بزيادة النمو للأعمال وتطوير عملها خارج المنظمة مثل التسويق وخدمة الزبون.

- **المرحلة الرابعة:** تحسين ودعم اتخاذ القرارات من قبل المدراء، بدأت في نهاية الثمانينات، بحيث ركزت على تغير الهيكل التنظيمي للمنظمة.
- **المرحلة الخامسة:** الوصول للمستهلك أو الزبون، بدأت في التسعينات ففيها تم الاتصال المباشر مع الزبون وأدت إلى ظهور أسواق جديدة ومنتشرة فغيرت أسس المنافسة وإعادة هيكلة المصانع باستخدام الانترنت والتجارة الالكترونية.

الشكل رقم (4): Escalating Benefits of IT



* المصدر: (McNurlin &Sprague, 2004).

ونتيجة للتغيرات والتطورات في تطبيقات دائرة نظم المعلومات، تغير موقع دائرة نظم المعلومات في الهيكل التنظيمي، فقد كانت في البداية كتابع للإدارات المالية، إذ كانت تطبيقات دائرة نظم المعلومات سابقا، مقتصرة على الأعمال الخاصة بالتحليل الرقمي، كالمرتبات والأجور وإعداد الكمبيالات أضف إلى ذلك وجود دائرة نظم المعلومات في ذلك الوقت لا يمثل أهمية قصوى للمنظمة أو ضمان لاستمرارها أو بقائها.

ونتيجة لتقدم تطبيقات الحاسب زاد من طلب الإدارات بالمنظمة على الحواسيب، مما أدى إلى ظهور نظم معالجة البيانات، وهو ما أدى إلى مركزية الخدمة التي يؤديها الحاسب

للمنظمة، وأصبحت إدارة مستقلة عن الإدارة المالية للمنظمة. وقد كان لاعتماد المنظمة المتزايد على الحاسب وتطبيقاته الأثر السلبي الذي أدى إلى حدوث مشاكل، لانخفاض كفاءة أداء الإدارة المسئولة عن تشغيل البيانات، أدى إلى انخفاض كفاءة أداء المنظمة ككل.

زاد تعقد دائرة نظم المعلومات في الثمانينات من القرن الماضي، حيث ظهرت الحاسبات الشخصية وبالتالي ظهرت الشبكات المحلية LAN والتي من خلالها تم ربط عدة حاسبات شخصية بجهاز المركزي (SERVER) وذلك لتوفير احتياجات مستخدمي نظم المعلومات، ومنها ظهر مفهوم نظم المعلومات المتكاملة.وبالتالي زاد من اعتماد المنظمة على هذه النظم بحيث أصبحت مرتبطة ببقائها.

وفي أواخر الثمانينات زاد اعتماد العاملين على الحاسبات الشخصية في أداء أعمالهم، وكوسيلة اتصال فيما بينهم، وبالتالي زاد من حجم شبكات الحاسب المحلية.

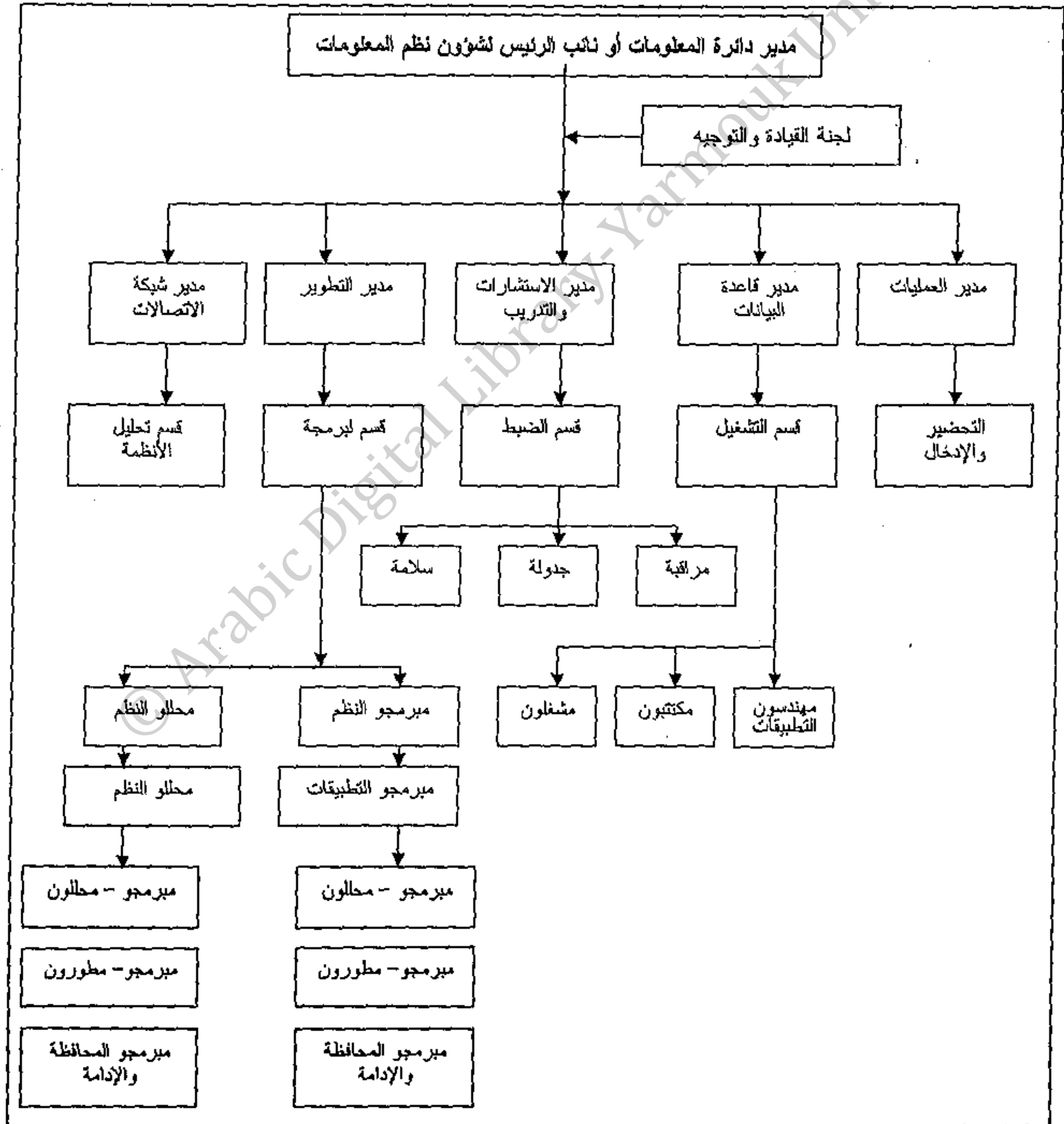
وظهرت في التسعينات من القرن الماضي مراكز المعلومات داخل الهيكل التنظيمي، كترجمة لمفهوم المعلومات كمورد إستراتيجي للمنظمة (سلطان، 2000).

أدىَ ظهور دائرة نظم المعلومات إلى تغييرات كبيرة على أساليب إنجاز المهام والواجبات وشكل المنتجات والخدمات المقدمة من قبل المنظمة (Beling and Records,1994; Johston and Vistale,1988; Admas,1990).

وقد كانت دائرة نظم المعلومات في السنوات الأولى تتكون في غالبيتها من المبرمجين ذوي التخصصات العالية، ولكن بوظائف تقنية محددة، أما اليوم أصبحت النسبة المتزايدة هي لمحللي الأنظمة، ومتخصصي الشبكة، في دائرة نظم المعلومات التي باتت تمثل وكيل قوي للتغيير في المنظمة، فاقترحت إستراتيجيات لأعمال جديدة، ومنتجات وخدمات أساسها المعلومات، وتعمل على التنسيق بين التطور التكنولوجي، والخطط المتغيرة في المنظمة.

وفي الماضي كانت المؤسسات تبني بصفة عامة برامجها وتدير استعمال حاسـباتهم الخاصة، أما اليوم كثير من المؤسسات تحولت إلى مزودين خارجيين (Vendors) ليقـدموا هذه الخدمات ويستخدمون دائرة نظم المعلومات لديهم لإدارة مقدمي الخدمات (Laudon and Laudon,2004). ويمثل الشكل التالي (5) الهيكل التنظيمي لدائرة نظم المعلومـات علـى مستوى المنظمة.

الشكل رقم (5): الهيكل التنظيمي لدائرة نظم المعلومات على مستوى المنظمة



المصدر: (الحسنية، 1998).

2.1.3 قياس أداء دائرة نظم المعلومات

حدد البـاحثون (Laudon, 2000; Stylianon, 2000; Ryker, 1998; Young and Yap, 1996; Munnshi,1996) المشار إليهم في دراسة (طبيشات، 2004)، العديـد من المؤشرات لقياس فاعلية نظم المعلومات.منها ما هو كمي كمساهمة النظـام فـي تحقيـق الأرباح، وزيادة الحصة السوقية، ومنها ما هو نوعي، كرضا المـستخدم النهـائي، وحجـم الاستخدام. وإذا كان استخدام بعض الأساليب والمؤشرات لقياس فاعلية المعلومات مجديا فـي منظمة ما، فإنه من الصعب تحقيق نفس النتائج، عندما تصبح الدراسة على مستوى أكثر من منظمة، أو على مستوى الصناعة، نظرا لأن كل منظمة تمتلك مؤشرات تختلف عن المنظمات الأخرى.

لذا لا يمكن الاعتماد على أسلوب محدد وموحد لقياس فاعلية نظم المعلومات.وقد حدد (Munnshi,1996) ثلاثة أبعاد يجب مراعاتها عند قياس فاعلية نظم المعلومات:

1- **المدى المطلوب قياس فعاليته** (Scope): وهو يطبق على برنامج محدد بمفرده وقيـاس فاعلية النظام فيه، وقد يتوسع ليشمل عدة تطبيقات لنفس البرنامج أو عدة برامج، أي يـتم تحديد مستوى التطبيق ويقاس الفاعلية فيه.

2- **القياس** Measurement: ويمثل نوعية المعلومات المنوي جمعها، وأسـلوب جمعهـا، وتفسيرها. وتجمع المعلومات إما من خلال الملاحظة المباشرة لمتغيرات العمل، واستخدام مقاييس Psychometric Measures لقياس اتجاهات وسلوك المتغيرات، مـن خـلال الإستبانة، كما يتم استخدام أساليب كمية لقياس المنفعة، وبالتالي فاعلية نظم المعلومات من

خلال زيادة أداء المنظمة الناتج عن دعم نظم المعلومات، وهذا المقياس يشوبه النقص لتأثير العوامل الوسيطة.

3- **البعد التنظيمي** (Organizational Paradigm): نظرا لأن المنظمة تشمل مختلف الأنشطة مثل(الإنتاج، التسويق والأفراد والمالية..الخ)، وكلما أديرت بعقلانية كلما زاد من كفاءة المنظمة لكن في حالة عدم إدارتها ضمن المستوى المعقول، ستقل كفاءة المنظمة وهذا يعزى إلى ضعف في المعلومات الدقيقة الخاصة بإدارة كل نشاط ولوجود تغليب للمصالح الذاتية على مصالح المنظمة مما يخلق درجات متفاوتة من التعارض بين هؤلاء المديرين والعاملين والمنتفعين، وبالتالي يؤثر في قياس نظم المعلومات.

ركزت الجهود في تقييم نظم المعلومات حصرا على أنظمة المعاملات، والإنتاج وتم فيها استخدام مقاييس موجودة حالياً منها معّدل دوران العمل، الوثوق بقدرة الآلة على العمل، إمكانية التسليم في الموعد النهائي، وتوفير الكلفة.

إن هذه المقاييس إضافة إلى مقاييس أخرى كالعائد على الاستثمار، ما زالت مستخدمة حتى يومنا هذا من أجل الجمع بين بيانات كمية عن الأثر المالي، والفعالية التشغيلية لنظم المعلومات. بينما تركز هذه المقاييس على مستويات الكلفة، والخدمة، لكنها غير كافية لتقييم منافع نوعية مدركة من وحدة نظام المعلومات، مثل تطوير عملية صنع القرار، المرونة المضافة (Saunders et al., 1992).

لذلك سيتم الاعتماد في هذه الدراسة على ثلاثة معايير، أو أبعاد يتم من خلالها قياس أداء دوائر نظم المعلومات وهي على النحو التالي:

1- أداء النظام (System Performance):

يحدد هذا الأداء جانب الجودة للنظام مثل: (الموثوقية ووقت الاستجابة، سهولة الاستخدام وكذلك التأثير المختلف للنظام على عمل المستخدمين). ويشمل النظام كل التطبيقات لنظام المعلومات التي عادة يستخدمها المستخدم (Delone and Mclean, 2003).

2- فعالية المعلومات (Information Effectiveness)

تحدد جودة المعلومات في حالات مثل التصميم والعمليات والاستخدام والقيم المأخوذة بواسطة المعلومات وتأثير المعلومات على وظائف المستخدمين، ويمكن الحصول عليها من أي نظام يعمل فيه المستخدم (Wand and Wang,1996).

3- أداء الخدمة (Service Performance)

يحدد خبرات المستخدمين مع الخدمات المأخوذة بواسطة وظائف نظام المعلومات في حالات الجودة والمرونة (Fitzgerald and Johnston, 1993)، وتشمل الخدمات المأخوذة من وظائف نظم المعلومات مستويات الأنشطة من تطوير الأنظمة لتساعد على الاستشارات، وتعبر عن مدى التشاور بين المستويات.

ولقد ظلت عملية تقييم الأداء تمثل قضية حرجة تواجه مدراء وحدات نظم المعلومات الذين باتوا وبشكل روتيني يبحثون عن أدلة فيما يتعلق بعائد الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتحديد مصدر القرار. وكوحدة لديها مهمة أساسية فهي دائما تعتبر عنصر مكمل في انجاز النجاح للمنظمة، لكن أثبت رغم ذلك أن الأداء العام لوحدات نظم المعلومات يصعب قياسه أو تصوره.

أضف إلى ذلك فإن الدراسات السابقة ذكرت أن الموضوع الحرج هو أن أداء دائرة نظم المعلومات هو الآن تحت المايكروسكوب والقرارات للتعاقد الخارجي أو الداخلي والإنفاق أو عدمه لابد أن يوضع في محتوى منظم (Structured Context) (Chang and King, 2005).

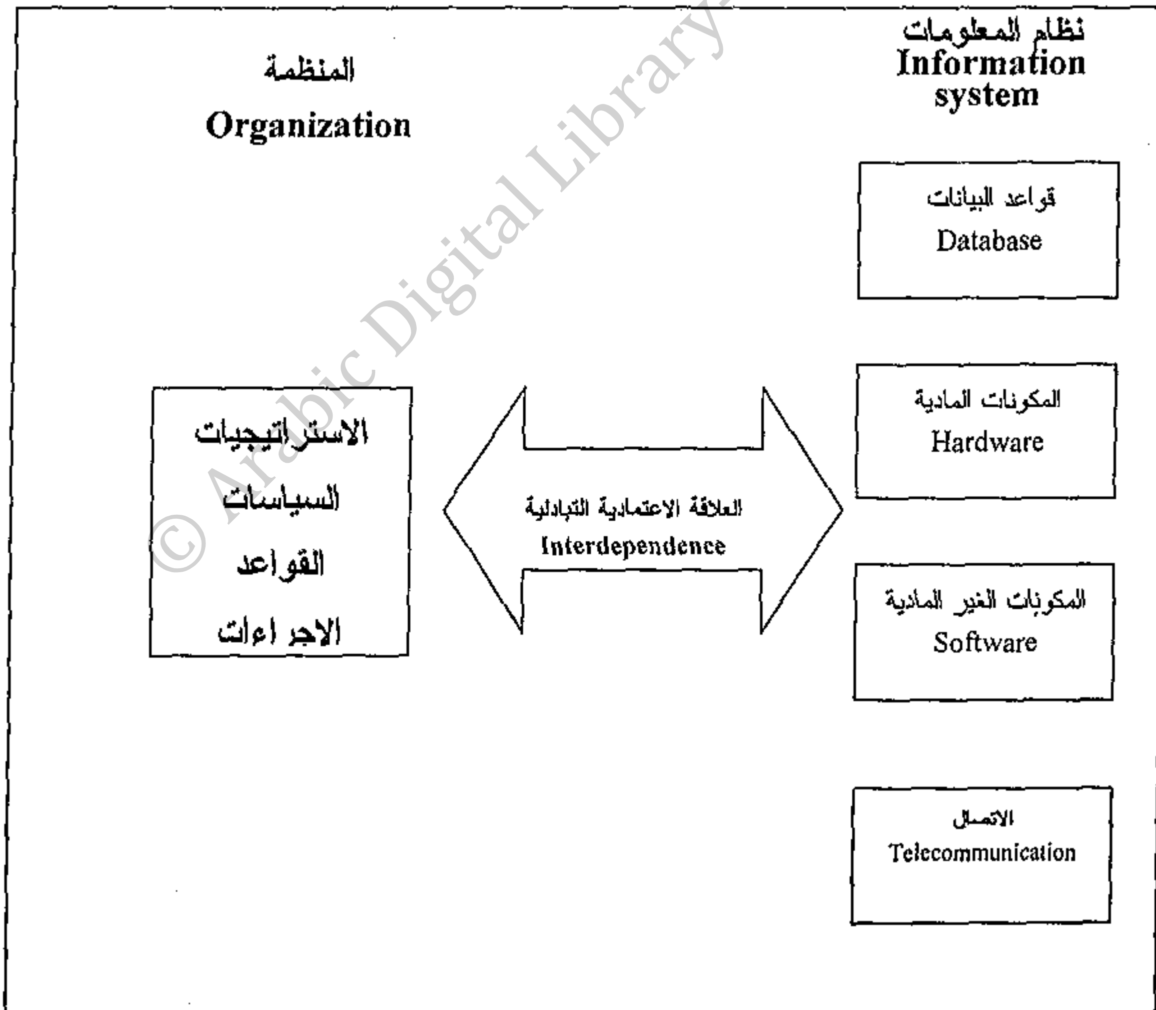
2.1.4 علاقة دائرة نظم المعلومات بأداء المنظمات

تمثل نظم المعلومات إحدى الموارد الضرورية لقيام منظمات الأعمال بأنشطتها، فهي تمثل إحدى مدخلات النشاط التحويلي للمنظمة، والذي يهدف لتقديم المخرجات في صورة سلع أو خدمات إلى جانب الموارد المالية، المادية والبشرية (طه، 2002).

وتوصف العلاقة بين نظم المعلومات والمنظمات بأنها علاقة اعتمادية تبادلية (Interdependenence). (Laudon, 1998) كما هو موضح بالشكل رقم (6) الآتي:

شكل رقم (6): العلاقة الاعتمادية التبادلية بين نظم المعلومات والمنظمات

(Interdependenence between organizations and IS)



المصدر (طه، 2002) بتصرف من الباحثة.

ويشير النموذج السابق إلى أن كل طرف يعتمد في نشاطه وتطبيقه على الطرف الآخر،، فعلى سبيل المثال تخطيط إستراتيجيات المنظمة يعتمد على قيام مسؤلي الإدارة العليا المنوط بهم صياغة الإستراتيجيات بالتفاعل مع نظام معلومات المنظمة، من خلال المكونات المادية والغير المادية، واستخدام قواعد البيانات وتقنيات الاتصال للحصول على الدعم المعلوماتي اللازم. وأن تغيير في أي عنصر من عناصر كل طرف يتبعه تغير في بعض أو كل عناصر الطرف الآخر، مثال ذلك أي تغيير في نشاط أعمال المنظمة يتبعه تغير في نوعية المعلومات المطلوبة وتغير في المكونات المادية والغير مادية للنظام اللازم لإنتاج تلك المعلومات الجديدة.

وتزداد العلاقة أهمية عندما تفكر المنظمة في التخطيط المستقبلي، إذ سيهتم بكيفية زيادة الحصة السوقية للمنظمة، تطوير منتجات جديدة، تحسين مركزها التنافسي، رفع معدلات الإنتاجية، تحسين الجودة، تطوير الأداء، خفض التكلفة، ترشيد الإنفاق، وكل ما سبق يعتمد على وجود نظام معلومات جيد داخل المنظمة يمدها بما تحتاج إليه(طه، 2002).

وأشار علماء النظم كذلك إلى وجود علاقة مزدوجة الاتجاه (Two-way Relationship) بين دائرة نظم المعلومات والمنظمات، وهناك عوامل وسطية Mediating Factors يوضحها الشكل التالي رقم (7)، تؤثر على طبيعة العلاقة المزدوجة، أهمها البيئة التي تعمل بها المنظمة، الثقافة، الهيكل التنظيمي، السياسات، القرارات الإدارية المتخذة، الفرص المتاحة أمام المنظمة (Laudon, 1998).

شكل رقم (7) العلاقة المزدوجة الاتجاه بين دائرة نظم المعلومات والمنظمات

(Two – Way) Relationship

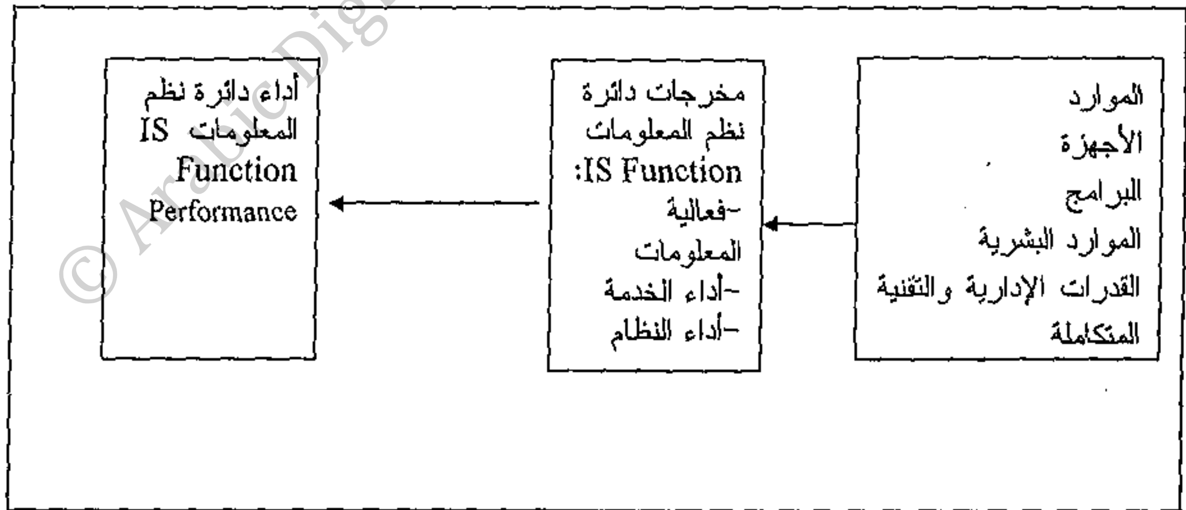


المصدر (طه، 2002) نقلاً عن (Landon, 1998).

ولقد قامت العديد من الدراسات بدراسة أثر دائرة نظم المعلومات بمقاييسها (النظام، المعلومات، الخدمة) على أداء دائرة المنظمة ككل.وخلصت كذلك إلى أن مقاييس دائرة نظم المعلومات (ISFS) (Information system function scorecard)، تعكس الإيجابية في العلاقة في تطوير عمليات الأعمال بفعالية والأداء للمنظمة" (Chang and King, 2005).

فمن خلال النموذج التالي رقم (8) يتضح المصادر المختلفة المستعملة من قبل وظائف دائرة المعلومات مثل (الأجهزة والبرامج والموارد البشرية والتقنيات والقدرات الإدارية) لإنتاج أداء دائرة المعلومات، والذي بدوره يؤثر على أداء المنظمة ككل (Broadbent,1997)، ووظائف نظم المعلومات لإنتاج النظام، المعلومات، والخدمات التي تؤثر بشكل جماعي على المنظمة بالذات على أداء دائرة المعلومات والتي تحدد من خلال وظائف نظم المعلومات.(King, 2003and Sergars, 2000).

شكل رقم (8): مدخلات ومخرجات نظرية الأداء



• المصدر: (Chang and King, 2005).

وتساهم دائرة أنظمة المعلومات في تحقيق الكثير من المنافع وهذه المنـافع تتطلـب تكاليف باهظة وأن هنالك علاقة بين تكلفة الاستثمار في هذه الأنظمة والأداء الـذي يـنعكس على معدل العائد على الملكية، ومعدل الاستثمار، ومن بين القطاعات الاقتصادية التي اتـسع فيها استخدام أنظمة المعلومات بصورة كبيرة قطاع البنوك، حيث ساهمت في إنجاز العمليات المصرفية وقللت من التكلفة والوقت وحـسنت مـن الجـودة للخـدمات المقدمـة للزبـائن (الكري، 2005).

وبهذا يمكننا أن نعرف دائرة نظم المعلومات بناءاً على التعريفات السابقة بأنها "الوحدة أو الدائرة التنظيمية الرسمية بالمنظمة، لها مهامها ووظائفها الموكلة إليها، ولهـا مختـصين يقومون بتأدية الأعمال، وتمثل وكيل تغيير قوي بالمنظمة، إذ تمثل جزءًا تكاملياً وهاماً لتحقيق النجاح للمنظمات ودورها، في تفعيل الأنشطة، والمشاركة في اتخاذ القـرارات مـع الإدارة العليا، إلى جانب تفعيل الموارد التقنية كالبرامج والشبكات والأجهزة في سـبيل رفـع الأداء بالمنظمة.

2.1.5 الخلاصة:

من الاستعراض السابق لهذا الجزء تم تناول دور دائرة نظم المعلومات، وماهية دائرة نظم المعلومات، ومهامها، وأنشطتها، ومكوناتها، ووظائفها، والمـستويات التنظيميـة التـي تدعمها، وتطور دائرة نظم المعلومات، ومراحل هذا التطور، ودور تكنولوجيا المعلومات في تطور دائرة نظم المعلومات، إضافة إلى كيفية قياس أداء هذه الدائرة بالمقاييس المعتمدة، كما تناول هذا الجزء أيضاً أدبيات الدراسة حول هذا الدور والأداء، بالإضافة إلى الأدبيات التـي تناولت موضوع العلاقة بين أداء هذه الدائرة وأداء المنظمة والعلاقات التبادلية بين دائرة نظم المعلومات والمنظمات عن طريق نماذج توضيحية.

2.2 الجزء الثاني: أداء منظمات الأعمال

يهدف هذا الجزء على التعرف على الأداء كمفهوم، وطرق قياسه، لما لهذا المفهــوم من أهمية بالغة بالنسبة للمنظمات الخاصة منها والعامة، كونه الهدف الأساسي التي تسعى تلك المنظمات إلى تعزيزه، والذي على ضوئه تقيم أنشطة المنظمة كافة.

فلقد عرف العديد من الباحثين، والدراسات السابقة الأداء بمفاهيم مختلفة، فمنهم مــن عرفه من المنظور المالي، والإنتاجية، وآخرون من خلال تحقيق أهــداف المنظمــة الكميــة والنوعية. فركز (مبارك وآخرون، 2000) على مفهوم الأداء من خلال دراسة وتحليل قــدرة المنظمة على تحقيق أهدافها الكمية، والنوعية، في كافة المجالات المالية والإدارية والفنية ".

في حين عرفت منظمة العمل الدولية (ILO, 2003) الأداء من ناحية الإنتاجية، والتي تعنى بالعلاقة ما بين الإنتاج الإجمالي من ناحية، ووحدات العمل والمواد الأولية، ورأس المال المستخدم من ناحية أخرى".والأداء يشمل: (Melville et al, 2004):

- أداء عمليات الأعمال (Business process performance)

كفاءة تشغيلية لعمليات العمل المعينة، القياس الذي يتضمن خدمات العملاء، المرونة، المعلومات المشتركة، وإدارة المخزون.

- أداء المنظمة (Organizational performance)

وهو أداء قوي عموما، يتضمن معدل الإنتاج، كفاءة الربحية، سعر الــسوق، ميــزة تنافسية.

إن الباحثين في مجال تكنولوجيا المعلومات يشغلون تلك المقاييس السابقة عن طريــق مقاييس العمليات (خفض التكلفة، تعزيز الإنتاجية، الخ) والإجراءات الــسوقية (تقــدير ســهم السوق،..الخ) (Dehning and Richardson 2002).

كما أن مستوى المقاييس الممكنة لا يقتصر على المعادلات المالية، وإنما احتمال أن يتضمن مقاييس أخرى، كالمقاييس الملموسة، وغيرها (Tallon et al. 2000).

وعلى الرغم من تعدد التعريفات للأداء المؤسسي، إلا أنها في الغالب كانت تركز على مدى تحقق الأهداف، فقد عّرفه الخطيب (2003) المشار إليه في الرفوع (2004) "بأنه درجة نجاح المنظمة في تحقيقها لأهدافها الموضوعة والمحددة مسبقا، أو درجة نجاحها في تحقيق التوزيع الأمثل لمصادرها المتوفرة في سبيل الحصول على أعلى عائد ممكن لاستثماراتها".

وعرفه بعض الباحثين بأن:" عملية التقييم ترتبط بنهاية السنة المالية، وليست عملية حركية ومستمرة، ومصاحبة لتدفق الأنشطة، مما يؤدي إلى اعتبار أن الهدف من تقييم الأداء يقترب أيضا من الهدف الخاص، باستخدام أسلوب التحليل المالي، والمراجعة الإدارية" (خطاب، 1979).

ولتقييم الأداء بعدان أساسيان (عبد المحسن، 2002):

- الأول:متعلق بالبعد الاقتصادي، ويشمل النتائج العامة للمنشأة ومدى نجاحها في تحقيق أهدافها، وسياستها العامة، والتي ترتبط ارتباطا وثيقا مباشرا بأهداف الدولة، وسياستها العامة في إطار الاقتصاد العام للدولة.
- الثاني: ويتعلق بالبعد التنفيذي ويشمل تقييم الأداء على المستوى الوظيفي أي تقييم كل نشاط من نشاطات المؤسسة.

2.2.1 كيفية قياس أداء المنظمات

وضع (Peter Drucker, 1994) المشار إليه في (الرفوع، 2004) مجموعة من الأهداف المؤسسية التي من الممكن أن تستخدم كمعايير لقياس أداء المؤسسة في الجوانب المختلفة:

- الموقف التنافسي في أسواق المؤسسة.
- الإبداع في مجال التكنولوجيا.
- استخدام موارد المؤسسة المالية والمادية.
- الإنتاجية.
- الربحية.
- تطوير القوى البشرية والإدارية والفنية.
- تطوير أداء العاملين.
- المسؤولية الاجتماعية.

ويعتَبر تحليل النسب المالية أحد أساليب التحليل المالي، لأنه يوفر عدداً كبيراً من المؤشرات المالية التي تستخدم في تقييم أداء الشركة في مجالات مثل الربحية والسيولة والكفاءة في إدارة الأصول والخصوم.وتعرف النسبة المالية بأنها علاقة Relationship تربط بين بندين أو أكثر من بنود القوائم المالية.وقد تتواجد في قائمتين ماليتين. فمثلا مجمل الربح (Gross Profit Margin): تمثل العلاقة بين بندين يتواجد كلا منهما على قائمة الدخل وهذان البندان هما: مجمل الربح، صافي المبيعات، في حين يمثل العائد على الأصول ROA (Return On Assets) العلاقة بين بندين أحدهما يظهر بقائمة الدخل وهو ربح التشغيل، في حين يظهر الآخر وهو جملة الموجودات بالميزانية.

ويستخدم بعض الكتاب قطامين (2002) مؤشرات الربحية لقياس الأداء المؤسسي ومنها:

أ- العائد على الاستثمار Return On Investment (ROI) ويقيس كفاءة إدارة المؤسسة في استخدام الأصول، ويمكن قياسه بقسمة صافي الربح بعد الضريبة على مجموع الأصول.

ب- هامش الربح الصافي: إذ يقيس نسبة الأرباح الصافية التي ينتجها الدينار الواحد من المبيعات، ويقاس بقسمة الربح الصافي بعد الضريبة على صافي المبيعات.

ج- هامش الربح الإجمالي: ويقيس الربح المتاح لتغطية المصاريف الأخرى غير مصاريف المبيعات، ويمكن قياسه بطرح كلفة المبيعات من المبيعات وقسمة الناتج على المبيعات الصافية.

هناك ثلاثة مقاييس مالية أساسية يتم الاعتماد عليها لقياس الأداء (خضرا، 2004) وهي:

1 العائد على الأصول ROA (Return On Assets) ويعبر عنها =صافي الدخل/ مجموع الأصول.

2- العائد على حقوق حملة الأسهم، ويعبر عنها =صافي الدخل/ حقوق حملة الأسهم.

3- هامش صافي الفائدة ويعبر عنه = هامش صافي الفائدة/ مجموع أصول.

ويعتبر كلا من مقياس العائد على الأصول (ROA)، والعائد على حقوق حملة الأسهم (ROE) Return On Equity شائعي الاستعمال في معظم دراسات أشكال الأداء، وبالنسبة لهامش صافي الفائدة فهو يمثل الوكيل لتسعير قدرة البنوك. وإذا كانت البنوك قادرة على تسعير منتجاتهم بشكل لا تنافسي، فإن هامش صافي الفائدة سيكون أعلى، لأنه يشير إلى القدرة على شحن معدلات ودائع أقل ونسب قروض أعلى". نقلا عن (خضرا، 2004) من (Berger and Hannan, 1989).

وهناك العديد من النماذج التي تستخدم لقياس الأداء منها (الجابري، 2004):

1- نموذج قياس الأداء الشامل.

2- النموذج الأمريكي لقياس الأداء Balanced Scorecard (BSC).

3- النموذج الأوروبي لقياس الأداء.

ويعتبر النموذج الأمريكي لقياس الأداء، والذي يعرف بالنموذج المتوازن لقياس الأداء (BSC) أداة للإعلام المالي وغير المالي داخل المنظمات، التي تساعد الإدارة في قياس أدائها، وفي اتخاذ القرارات، عن طريق ترجمة رسالة ورؤية المنظمة، وإستراتيجيتها إلى أهداف ومقاييس الأداء والمعايير مستهدفة، ضمن أربعة محاور أساسية (Kaplan et al.,1992) هي:

1- محور التعلم والنمو.
2- محور العمليات التشغيلية الداخلية.
3- محور الزبائن.
4- المحور المالي.

ونقلا عن (مبارك، 2003) فقد طور(Kaplan and Norton, 1992) هذا المقياس ليشمل قياس جوانب الأداء من جوانب مختلفة.وهذه الجوانب كما ذكرها (Simon, 2000):

- جانب تحسين عمليات المنظمة الداخلية والذي يركِز على كيفية تحسين وتنفيذ العمليات الأساسية ولتساعد في تحقيق التميز في الإنجاز.
- منظور العملاء والذي يركز على رضى وولاء العملاء للمنظمة وكيفية تقييم اتجاهات العملاء نحو السلع والخدمات المقدمة.
- منظور النمو والإنتاجية والذي يركز على التحسين المستمر، وخلق قيمة إضافية للمنظمة وزيادة إنتاجية الموظفين، وتحقيق نمو الأصول والموجودات باستمرار.

- ومن المنظور المالي الذي يتناول الربحية، والتدفقات النقدية، والمبيعات، ومعدل العائد على الاستثمار، ومعدل العائد على رأس المال، والمؤشرات المالية الأخرى، التي تهم المستثمرين والممولين.

وإذا ما تناولنا مجالات تقييم الأداء من وجهة نظر (Wheelen and Hunger, 1990) سنجدها قد حددها في سبعة مجالات:

1- الربحية: وتتمثل في نسب الربحية والتي تقيس فعالية وقدرة الإدارة على توليد الأرباح مثل العائد على الاستثمار، والمبيعات، وحقوق المساهمين.

2- المركز السوقي: ويتمثل بالحصة السوقية، والتي تعبر عن حجم الأعمال المتوفرة لكل سلعة أو خدمة، مع حجم الأعمال، أو السلعة على مستوى السوق ككل، وغالبا ما تقارن بأقوى المنافسين في السوق.

3- الإنتاجية: وتعبر عن العلاقة بين مخرجات المنظمة، من سلع وخدمات وبين مدخلاتها، وتعتبر الإنتاجية مقياساً للاستخدام الأمثل لعناصر الإنتاج بما تتضمنه من موارد وطاقات متاحة وبما يحقق للمنظمة أهدافها.

4- تقييم المنتجات: ويعبر عنها بأن تقوم الإدارات الرئيسية في المنظمة بتقييم التكاليف والجودة والمركز السوقي لكل منتج من المنتجات الحالية والمنتجات المخطط لها مستقبلا.

5- تنمية الأفراد واتجاهات العاملين: وذلك عن طريق تجميع تقارير متنوعة لتقييم الأسلوب الذي تتبعه المنظمة في سد الاحتياجات الحالية والمستقبلية في الموارد البشرية، وتقاس اتجاهات الأفراد، بواسطة البحوث، وبيانات الغياب، ودوران العمل.

6- المسؤولية الاجتماعية: تضع المنظمة مقاييس تناسب طبيعتها وبيئتها المحيطة، ومن خلالها تقييم نجاحها في تحمل مسؤولياتها نحو العاملين والموردين والمجتمع.

7- الموازنة بين أهداف المدى القريب والبعيد: إذ تقوم المنظمة بإجراء دراسة متعمقة عن التداخلات بين مجالات الأداء الرئيسية، حتى تتأكد من الأهداف الحالية، ودرجة عدم التعارض بينها ومستوى الأرباح المفروض تحقيقه مستقبلاً.

ويتم تحسين الأداء المالي من خلال التأثير المباشر على إيرادات ومبيعات المنظمة وتكاليفها، وبالتالي تحسن ربحها الإجمالي والصافي (Lucas, 1996)، كما هو موضح أدناه:

- عن طريق زيادة إيرادات المنظمة، والحصول على حصة سوقية أعلى من المنافسين، وأيضا من خلال زيادة إمكانية المنظمة في دخول أسواق جديدة، والوصول إلى عدد أكبر من العملاء في الأسواق المحلية، والخارجية، وتسهيل عملية البيع والشراء، واستخدام أساليب ترويجية، تغطي شريحة واسعة من العملاء المستهدفين.
- تخفيض التكاليف المختلفة عن طريق مكننة الأنشطة وزيادة الاستغلال للموارد الحالية، مما يؤدي إلى تقليل تكلفة الوحدة الواحدة من السلع، والخدمات المنتجة والناتجة من تقليل كلفة تصميم السلع، وتحسين مستوى السلع والخدمات.
- زيادة الأرباح الناتجة عن زيادة الإيرادات وتقليل التكاليف.

وتتبنى الكثير من الشركات نظام إستراتيجية قياس الأداء (Strategic performance Management) (SPM) لأنه يقدم للمنظمة فوائد عديدة أهمها:

1- يزود المعلومات التي تمكن الشركة من التميز في الإستراتيجيات، والتي تعطي أعلى الإمكانيات لتحقيق أهداف الشركة.

2- يرتب عمليات الإدارة، مثل إعدادات الهدف، اتخاذ القرارات، وتقييم الأداء، وإنجاز الهدف الإستراتيجي المختار(Gates, 1999 ;Otley, 1999).

وقد قدم مقترحو مقياس الأداء الإستراتيجي نظريتين عامتين لتطوير إستراتيجية قياس الأداء (SPM): تدعو النظرة الأسهل إليها الشركات لقياس واستعمال ومجموعة متنوّعة من المقاييس المالية، وغير المالية. والمدافعين عن نظرة "تنوع المقاييس"، يجادل بأنّ مجموعة الإجراءات تمنع المدراء من التحسين الثانوي، وذلك بإهمال أبعاد الأداء ذو العلاقة، أو تحسين مقياس واحد على حساب الآخرين، ونتيجة لذلك، فالمّدعون يدعون أن الشركات تحقق أعلى أداء ويضعون تأكيد أعظم على مجموعة واسعة من مقاييس الأداء المالية وغير المالية (Lingle and Schiemann, 1996).

بينما النظرة الأخرى مستندة على نظرية الطوارئ، التي تجادل بأنّ إجراءات الأداء الإستراتيجية يجب أن تكون ملائمة لإستراتيجية الشركة (Fisher, 1995b; Lang. eld-Smith, 1997)، وفي هذه النظرة، الأداء نظريا معزز عندما تكون " فجوات المقياس" بين أولويات استراتيجيات الشركة، وممارسات المقياس قليلة"، وهكذا الأداء يتوقع أن يكون أقل في نظام إستراتيجية مقياس الأداء، ويوضع إما أقل أو أكثر تأكيد في ممارسات المقياس من المستوى المطلوب بإستراتيجية الشركة وسواق القيمة" (Ittner et al., 2003).

في ضوء ما تقدم فإن الباحثة ترى بضرورة استخدام المعايير التي تلائم رسالة المنظمة وأهدافها، إذ أنها تحدد الأولويات التي يجب أن تتبع، حيث سيتم اختيار المعايير المرتبطة بالأداء المالي والتي تمثل الربحية إذ سيتم اعتماد معدل العائد على الأصول، والعائد على حقوق المساهمين، إضافة إلى الحصة السوقية، وتمثل هذه المؤشرات المقاييس الكمية للأداء (Quantitive).

ونظرا لأهمية المقاييس النوعية (Subjective) المستخدمة لقياس أداء المنظمات لكونها تتضمن مفاهيم واسعة، فقد استخدمها الباحثون مثل (Khandwalla, 1997) في دراساتهم السابقة، ومن هذه المقاييس (الأرباح طويلة الأجل، الموارد المالية المتاحة، نمو المبيعات، وصورة العميل وولائه)، وكانت النتيجة أنه هنالك علاقة قوية مع المقاييس الكمية للأداء.

وقد أشار الباحثونفي مجال استراتيجيات الإدارة كذلك إلى أهمية المقاييس النوعية لقياس أداء الأعمال (Dess and Robinson,1984)، فقد قام كل من (Miller,(1987 و(1989) Venkatramam، وغيرهم بدراسة العلاقة بين الإستراتيجية والأداء عن طريق تقييم الأداء للشركات بالرجوع للمركز التنافسي لها خلال الخمس سنوات الأخيرة من خلال بعدين هما: نمو المبيعات (Growth)، والربحية (Profitability)، من خلال (نسبة نمو المبيعات، الحصة السوقية، صافي الربح، العائد على الأصول، العائد على المبيعات، والسيولة المالية). وقد أثبتت كذلك إيجابية العلاقة.

لذا فستقوم الباحثة باستخدام المركز التنافسي كأحد المقاييس النوعية لقياس الأداء للمنظمات (عينة الدراسة) وذلك من منظورين هما:الحصة السوقية، ونمو المبيعات.

2.2.2. الخلاصة

تناول هذا الجزء مفاهيم الأداء المختلفة، وكيفية قياسه وفق المؤشرات المستخدمة في منظمات الأعمال كماً ونوعاً، إلى جانب أبعاده، والنماذج التي تقيس الأداء، ومجالات تقييم الأداء، ونظام إستراتيجية قياس الأداء (SPM)، إضافة إلى المعايير التي ستستخدمها الباحثة لقياس الأداء.

2.3 الجزء الثالث: القطاع المالي والمصرفي في سلطنة عُمان

2.3.1 المقدمة

يعتبر القطاع المالي والمصرفي من أهم وأبرز قطاعات الاقتصاد الوطني ليس فقط لأنه يتفاعل تأثيرا وتأثرا بمختلف القطاعات الاقتصادية الأخرى، ولكن أيضا لأن لهذا القطاع تأثيراته الاجتماعية التي تمتد إلى مختلف شرائح المجتمع بشكل مباشر وغير مباشر من خلال المهام التي تقوم بها مختلف المؤسسات والهيئات المالية وما يترتب عليها من نتائج اقتصادية واجتماعية.

وقد حظي هذا القطاع باهتمام مبكر ومتواصل حيث حقق نقلة نوعية ضخمة قانونية وتنظيمية وهيكلية وعلى نحو جعلت منه واحدا من أكثر القطاعات تطورا وكفاءة وقدرة على التفاعل الإيجابي والسريع مع مختلف التطورات محلية وإقليمية ودولية من ناحية والأخذ بأسباب الاندماج المتزايد في الاقتصاد العالمي من ناحية ثانية.

وبينما سعت النظم والقوانين والإجراءات التي تم الأخذ بها إلى تعزيز الثقة في النظام المالي والمصرفي العُماني مع تمكين المستثمرين من الحصول على خدمات كاملة وافية في وقت وجيز، وفي حدود المعقول من الضوابط والقيود القانونية التي تضمن توجيه الاستثمارات خاصة الأجنبية منها إلى تلك القطاعات التي ترمي الخطة الاقتصادية للدولة إلى تنويعها وزيادة دورها في بناء الاقتصاد الوطني فان السياسات المالية للسلطنة كانت موضع إشادة من جانب العديد من المؤسسات المالية الدولية.

أنواع البنوك:

وإذا ما أتينا إلى التعريف بأنواع البنوك، فنجدها أنها لا تقوم بأعمال مصرفية من نوع واحد، كما أنها ليست كلها خاضعة لنظام واحد، بل متعددة من حيث الاختصاص (الكعبي، 2004).

أولا: من حيث طبيعة النشاط (عبدا لله، 1998) المشار إليه في دراسة (الكعبي، 2004).

وتقسم إلى:

أ- البنوك المركزية (Central Bank): ويعرف على أنه بنك البنوك لأنه يتولى الإشـراف والرقابة على باقي البنوك، وبنك الإصدار لأن له سلطة إصدار نقد الدولة، وبنك الدولـة كون سلطته في إدارة الاحتياطات من الذهب والعمولات الأجنبية وتوجيه السياسة النقدية في الدولة.

ب- البنوك التجارية Commercial Bank: وهي البنوك التي تعتمد علـى ودائـع الأفـراد والهيئات بأنواعها المختلفة سواء كانت تحت الطلب أو لأجل أو بإشعار وإعادة استثمارها لفترات قصيرة الأجل في تسهيلات ائتمانية يسهل تحويلها إلى نقدية حاضرة دون خسائر، وتساهم في تمويل التجارة الداخلية والخارجية.

ج- البنوك المتخصصة (Specialized Banks) وتقسم إلى:

1- البنوك الصناعية: وهي تقوم بتقديم التسهيلات المباشرة وغير المباشرة إلى المنـشآت الصناعية لفترات متوسطة وطويلة الأجل.

2- البنوك الزراعية: تقدم خدماتها إلى القطاع الزراعي عن طريق تمويل شراء البـذور والأسمدة والمبيدات، واستئجار الآلات الزراعية والمساهمة في تنمية الثروة الحيوانية.

3- البنوك العقارية: وتهدف إلى تمويل قطاع البناء والإسكان مقابل رهونـات عقاريـة، وتعتمد على مصادر تمويل طويلة الأجل.

4-بنوك وصناديق التوفير: وهي البنوك والصناديق التي تقبل المدخرات صغيرة الحجم، وتقوم بمنح القروض الصغيرة أيضا.

5- البنوك التعاونية: وهي البنوك التي تقدم خدماتها إلى الجمعيات التعاونيـة بأنواعهـا المختلفة الزراعية والاستهلاكية والحرفية وغيرها.

6- الوحدات المصرفية الخارجية: وهي البنوك التي تقدم خدماتها لغير مواطني البلد التي تعمل فيه.

7- الوحدات المصرفية الخارجية: وهي البنوك التي تقدم خدماتها لغير مواطني البلد التي تعمل فيه.

د- البنوك الإسلامية Islamic Bank:

وهي البنوك التي تقوم بالأعمال المصرفية وأعمال الاستثمار والتمويل وفـق أحكـام الشريعة الإسلامية، وهي تجمع بين نوعين مـن البنـوك وهمـا التجاريـة والمتخصـصة (ياسين ودرويش، 1996).

ثانيا: من حيث جنسيتها، وتقسم إلى ما يلي:

أ- البنوك الوطنية (National Bank): وهي بنوك تعود ملكيتها إلى أشخاص طبيعيين أو إعتباريين تابعين للدولة التي أنشئت هذه البنوك على أراضيها.

ب-البنوك الأجنبيةForeign Banks: وهي البنوك التي تعود ملكيتها إلى رعايا دولة أخرى غير الدولة المسجلة فيها هذه البنوك.

ج- البنوك الإقليمية Regional Banks: وهي البنوك التي يشترك في ملكيتها عدد من دول المنطقة المعنية.

د- البنوك والصناديق الدوليةInternational Banks and Funds: وهي البنوك والصناديق المنبثقة عن هيئات دولية كالبنك الدولي (World Bank) وصندوق النقد الدولي (International Monetary Fund).

2.3.2 مكونات القطاع المصرفي

ويتكون القطاع المصرفي العُماني من البنك المركزي العُماني ومجموعة البنوك التجارية والمتخصصة العاملة في السلطنة. ويقوم هذا القطاع بدور حيوي في الحفاظ على التوازن المالي والاستقرار الاقتصادي وتعزيز الثقة والشفافية في العمليات المصرفية على كافة المستويات في الاقتصاد العُماني.

يتميز القطاع المصرفي العُماني بالاستقرار والكفاءة العالية والقدرة على الاستجابة للمتغيرات التي تفرضها مختلف التطورات الإقليمية والدولية بما في ذلك العولمة والتوجه المتزايد نحو تحرير الخدمات المالية في إطار منظمة التجارة العالمية.

إذ يتألف الإطار المؤسسي للنظام المالي في سلطنة عُمان، والذي يخضع لرقابة وإشراف البنك المركزي العُماني، من البنوك التجارية، والبنوك المتخصصة والمؤسسات المالية غير المصرفية المرخصة (شركات التمويل والتأجير وشركات الصرافة) وفي نهاية عام 2004 بلغ عدد البنوك التجارية العاملة بالسلطنة 14 بنكا، منها 5 بنوك محلية و9 فروع لبنوك أجنبية.وبلغ عدد فروع البنوك المذكورة داخل سلطنة عُمان 330 فرعا في نهاية العام المذكور. وبالإضافة إلى ذلك فالبنوك المحلية عشرة فروع ومكتب تمثيلي بالخارج.وللبنوك التجارية 478 جهاز للصرف الآلي (منها 186 جهاز خارج مباني هذه البنوك)، وثلاثة أجهزة آلية للاستعلام عن الخدمات المصرفية و(6) أجهزة لإيداع النقد.

ولقد منح البنك المركزي العُماني ترخيصا لـــ (9) بنوك تجارية لممارسة أعمال بنوك الاستثمار، طبقا لضوابط محددة. وفي نهاية عام 2004م كان يوجد في السلطنة ثلاثة بنـــوك متخصصة تعمل من خلال 26 فرعا، تلك هي: بنك الإسكان العُماني وبنك التنمية العُمـــاني، وهما تابعان للحكومة، وبنك التضامن للإسكان وهو تابع للقطاع الخاص.

البنك المركزي العُماني

أنشئ البنك المركزي العُماني في أول ديسمبر 1974م وله فرعان أحدهما في صلالة والآخر في مسقط ،وقد بدأ في ممارسة صلاحياته فـــي أول ابريـــل 1975م.يـــسعى البنـــك المركزي العُماني من خلال دوره الرقابي والتوجيهي إلـــى تفعيـــل دور القطـــاع وتوســـيعه للمساعدة في تحقيق التنمية المستدامة وذلك من خلال سياسات نقدية تهدف إلى ضمان استقرار الأسعار والحفاظ على قيمة العملة الوطنية (الريال العُماني) وتوفير التمويـــل الـــلازم لـــدعم النشاط الإنتاجي والاستثماري لمختلف الوحدات الاقتصادية.

وفي هذا الإطار تم تشجيع الاندماج بين البنوك الوطنية لتكون أكثر قـــدرة وكفـــاءة، جدير بالذكر أن البنك المركزي العُماني ترك تحديد أسعار الفائدة على الودائـــع والقـــروض لقوى السوق منذ نحو عشر سنوات، ثم حدد سقفا لسعر الفائدة على القروض الشخصية هـــبط إلى 10% سنويا اعتبارا من يناير 2004م.وبينما تم السماح بإنشاء مؤسسات تابعة مملوكـــة بالكامل للأجانب في السلطنة، ورفع نسبة المساهمة الأجنبية في البنوك المرخصة العاملة في السلطنة إلى 70% فإنه تم اتخاذ عدة إجراءات بالتعاون مع البنوك العاملة في السلطنة لمكافحة غسيل الأموال في إطار قانون مكافحة غسيل الأموال الذي تم إصداره.

واحتلت سلطنة عُمان المركز السادس على مستوى العالم في مجال السياسات النقدية من بين 123 دولة وفق تصنيف معهد فرايزر الكندي، وهو متخصص في مجال الاستشارات القانونية. ويحتوي مؤشر الحرية الاقتصادية العام على أربعة مكونات في مجال السياسات النقدية، وهو المعدل السنوي لنمو العرض النقدي ومعدل التغير في نسبة التضخم خلال السنوات الخمس الأخيرة، وآخر معدل لنسبة التضخم وحرية ملكية الحسابات البنكية الأجنبية محلياً وفي الخارج.

ولكي تتمكن دولة ما من أن تحتل المراتب العالية في هذا التصنيف فإنه يتوجب عليها تنفيذ وتطبيق السياسات والقوانين التي من شأنها أن تؤدي إلى معدلات متدنية (وثابتة) للتضخم وتجنب القوانين التي تحد من استخدام العملات البديلة في حالة رغبة المواطنين باستخدامها.

البنوك المتخصصة

أنشأت حكومة حضرة صاحب الجلالة السلطان المعظم بنوكا متخصصة لدعم جهود التنمية الوطنية في مجالات ذات أهمية اقتصادية واجتماعية كالإسكان والصناعة والزراعة والثروة السمكية وذلك في السنوات الأولى لمسيرة النهضة، ومع تحقيق تطور اقتصادي ملموس في مختلف المجالات تم إعادة النظر في عمل وأداء هذه البنوك ودورها ليتواكب مع المرحلة التي يمر بها المجتمع العُماني وما يتطلبه من تعاون عميق بين الحكومة والقطاع الخاص في تنفيذ خطط التنمية وبرامجها.وقد أسفر ذلك عن دمج البنوك المتخصصة الحكومية ليصبح عددها بنكين فقط بالإضافة إلى بنك متخصص آخر أنشأه القطاع الخاص وبالتالي أصبح هناك 3 بنوك متخصصة تعمل من خلال 26 فروعاً وهذه البنوك هي:

1-بنك الإسكان العُماني

يقدم بنك الإسكان العُماني منذ إنشائه عام 1977م قروضاً إسكانية للمواطنين للإسهام في تمويل شراء أو تشييد مسكن أو إدخال تعديلات عليه.وبينما تم زيادة رأسمال البنك إلى 30 مليون ريال عُماني لدعم وتوسيع نطاق عملياته لخدمة المواطنين، فإن البنك يمكنه الحصول على قروض للاستجابة لأكبر عدد ممكن من طلبات المواطنين.وفي إطار مسايرة التطورات في القطاع المصرفي وزيادة كفاءة استخدام الموارد تم تحديث لائحة القروض من خلال إعداد لائحتين منفصلتين احدهما خاصة بالقروض المدعومة والأخرى بالقروض غير المدعومة وهو ما أسهم في توسيع نطاق عمليات البنك الذي يقدم قروضه مقابل رسوم محددة ومنخفضة كرسوم خدمات القروض وذلك بتوجيهات من جلالة السلطان المعظم لتخفيف الأعباء عن المواطنين.

2- بنك التنمية العُماني

أنشئ بنك التنمية العُماني في إبريل 1987 كشركة مساهمة عُمانية عامة وذلك بدمج بنك تنمية عمان (الذي أنشئ في عام 1979) وبنك عمان للزراعة والأسماك (الذي أنشئ عام 1981م).ويمثل بنك التنمية تطورا نوعياً هاما في السياسة الإقراضية وسياسة دعم المشروعات الصغيرة إذ يمارس بنك التنمية العُماني دوره على أسس اقتصادية مع الحفاظ على البعد الاجتماعي من خلال دعم المشروعات الصغيرة بتكلفة محدودة لمساعدة أصحابها. ودعماً لأنشطة بنك التنمية العُماني وتعزيزاً لدوره فقد تم إعفاءه من جميع الضرائب.

كما تقوم الحكومة بدعم سعر الفائدة على القروض الميسرة حيث يقوم البنك بتمويل مشروعات القطاع الخاص في مجالات الصناعة والزراعة والثروة السمكية والحيوانية والسياحة والمهن الحرة والورش، كما يقدم البنك قروضا متوسطة وطويلة الأجل للمساهمة في تمويل تلك المشروعات إلى جانب توفير المساعدة الفنية والخدمات الاستشارية للشركات العُمانية.وتجدر الإشارة إلى أن بنك التنمية العُماني يقوم بعمليات وكالة ضمان ائتمان الصادرات وتوزيع المبالغ من صندوق البحوث السمكية.

3-بنك التضامن للإسكان

بنكُ التضامن للإسكان أنشئ في عام 1977 كأول بنك عُماني متخصص تابع للقطاع الخاص إذ يعمل في مجال تقديم القروض الإسكانية للمواطنين على أسس اقتصادية، ويعكس إنشاء هذا البنك واتساع أنشطته تضافر الجهود بين الحكومة والقطاع الخاص في مختلف المجالات من ناحية وحيوية الاقتصاد العُماني وقدرته على استيعاب المزيد من أنشطة القطاع الخاص من ناحية ثانية.

2.3.3. إجراءات الرقابة والتفتيش على البنوك

تشير المؤشرات الرئيسية للرقابة المصرفية والمتمثلة في كفاية رأس المال، ونوعية (جودة)الأصول، والإيرادات، ومخاطر السوق، إلى أن الجهاز المصرفي في السلطنة قد أبلى بلاءاً حسناً في عام 2004م.وذلك أن الأداء الجيد للبنوك بالسلطنة وبصفة خاصة في ظل الإجراءات الرقابية التي استهدفت تحسين الإيرادات وتكوين مخصصات كافية لمقابلة الخسائر المترتبة على الديون المعدومة، مما عكس قوة الجهاز المصرفي.

2.4. الجزء الرابع: الدراسات السابقة

يهدف هذا الجزء من الدراسة إلى عرض لأهم الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت موضوع دائرة نظم المعلومات، وعلاقتها بأداء المنظمة، من مختلف الجوانب، وبيان نوعية العلاقة بين تلك المتغيرات من مختلف المقاييس.

وقد تم إعطاء ملخص عن كل دراسة، يشمل الهدف العام منها ومنهجيتها العامة، وعرض النتائج والتوصيات التي توصلت إليها الدراسة. وقد حرصت الباحثة على تقديم الدراسات ذات العلاقة المباشرة وغير المباشرة بموضوع البحث، أضف إلى ذلك تلخيص تلك الدراسات بما يخدم أهداف ونتائج الدراسة الحالية.

ولقد تم تقسيم هذه الدراسات إلى قسمين:

أولا: الدراسات العربية.

ثانيا: الدراسات الأجنبية.

2.4.1. الدراسات العربية

قياس أداء دوائر نظم المعلومات وأثرها على الأداء

أجرى (العجلوني، 1998) دراسة بعنوان "تقييم نظم المعلومات الإدارية في شركات مختارة من القطاعين، العام والخاص في الأردن(دراسة حالة على الملكية الأردنية والبنك العربي) فقد هدفت إلى التعرف على واقع نظم المعلومات الإدارية، وكيفية بنائها بالشكل الذي يساعد على توفير المعلومات التي يحتاجها متخذوالقرار، بالمستويات الإدارية المختلفة في الشركات المختارة، وفي تحديد مدى كفاءة نظم المعلومات الإدارية، وقدرتها في خدمة متخذي القرار. وقد اعتمد الباحث أسلوب الإستبانة لجمع البيانات من عينة الدراسة.

وكانت أهم نتائج الدراسة ما يلي:

1- إن تصميم قاعدة البيانات تناسب احتياجات مستوى الإدارة العليا أكثر من غيرها من المستويات الإدارية رغم أنهم يعتمدون في الحصول على معلوماتهم على تقرير الإدارة الوسطى.

2- تزداد كفاءة نظام المعلومات الإدارية في الملكية الأردنية كلما زاد استخدام مخرجاته في عملية اتخاذ القرارات.

3- يعتبر مستوى الإدارة التشغيلية أكثر المستخدمين للنظام.

4- يعاني نظام المعلومات الإدارية في الملكية الأردنية من عدم المرونة الكافية في التعامل مع حالات زيادة حجم العمل.

أما فيما يتعلق بالبنك العربي فقد تم التوصل للاستنتاجات التالية:

1- يمتاز نظام المعلومات الإدارية بكفاءة عالية واستخدام كبير من قبل متخذي القرار في البنك العربي.

2- تتصف المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات الإدارية في البنك العربي، أنها ذات طبيعة تفصيلية أكثر منها ملخصة.

3- يمتاز نظام المعلومات الإدارية في البنك العربي، بمرونة عالية في التعامل مع حالات زيادة حجم العمل.

4- يعتبر مستوى الإدارة الوسطى من أكثر المستويات الإدارية استخداماً للنظام في البنك العربي.

وفي دراسة (الملكاوي، 2002) بعنوان " التعرف على بعض الخصائص للهيكل التنظيمي (المركزية، المعيارية، والرسمية) وعلاقتها بمستوى فاعلية نظم المعلومات ونوعية المعلومات التي تقدمها في الشركات الصناعية الأردنية." والتي هدفت خلالها إلى معرفة علاقة بعض الخصائص التنظيمية وعلاقتها بمستوى فاعلية نظم المعلومات، بالإضافة إلى التعرف على أهم المعوقات الأخرى التي تحد من فاعلية نظم المعلومات. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

1- تتوافر خصائص الهيكل التنظيمي (المعيارية، الرسمية) بدرجة عالية في الشركات الصناعية المساهمة في حين تتوفر المركزية بدرجة قليلة.

2- أشارت الدراسة إلى أن مستوى فاعلية نظم المعلومات كان عاليا نوعا ما بالمقارنة مع الوسط الفرضي المعتمد.

3- أن نوعية المعلومات المقدمة بواسطة هذه النظم عالية الجودة.

4- إن أبرز المعوقات لخصائص الهيكل التنظيمي والتي أدت إلى الحد من فاعلية نظم المعلومات:

- وجود الاختلافات الثقافية والاجتماعية بين أفراد الشركة.
- عدم توفير التدريب الكافي للأفراد في كيفية استخدام هذه النظم.
- عدم إشراك الأفراد بمراحل بناء النظام وتطويره.
- عدم تخصيص التمويل الكافي لنظم المعلومات.
- عدم وجود تنسيق كافي بين إدارة الشركة وإدارة وحدة نظم المعلومات ومصممي هذه الأنظمة.
- عدم توفير الدعم الكافي من قبل الإدارة العليا لبناء وتطوير نظم المعلومات.

5- هناك علاقة بين خصائص الهيكل التنظيمي (المركزية، المعيارية، الرسمية) وما بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية ونوعية المعلومات.

6- هناك علاقة بين كل من عمر الشركة وعدد الموظفين في الشركة ورأس المال مع متغيرات الدراسة المستقلة(المركزية، المعيارية، الرسمية).

وقام (بدر، 2003) بدراسة، المشار إليه في دراسة (الطبيشات، 2004) بعنوان "دور نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في قطاع الصناعات الدوائية الأردني "، حيث هدفت إلى معرفة أي مدى توافرت المتطلبات التنظيمية، والتكنولوجية لنظم المعلومات في القطاع المبحوث، ومعرفة مدى استخدام نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية.وقد استخدم الاستبانات كمصدر أولي للبيانات وكان من أبرز نتائج الدراسة:

1- أن نظم المعلومات تساهم في تحقيق الميزة التنافسية لشركات الأدوية من خلال تأثيرها على أهم المتغيرات المتعلقة بالميزة التنافسية كجودة المنتجات، الأداء المالي للشركات في القطاع المبحوث، السيطرة على الأسواق، وكفاءة العمليات.

2- أن الكفاءة النسبية للشركات كانت متباينة من حيث استغلال جاهزيتها لتكنولوجيا المعلومات في تحقيق عوائد على مبيعاتها من حصصها السوقية.

وفي دراسة (عقيل، 1996) بعنوان" استخدام أنظمة المعلومات كأداة تنافسية في المصارف الأردنية"، حيث هدفت الدراسة إلى الكشف عن أنظمة المعلومات كأداة تنافسية والكشف عن أنظمة وتكنولوجيا المعلومات، وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب دراسة الحالة، بحيث تم اختيار أحد المصارف التجارية (بنك الاستثمار العربي الأردني)، على أن تتوفر فيه بنية تحتية تكنولوجية.

وقد تم تقييم مستوى استخدام أنظمة المعلومات كأداة تنافسية من خلال تجميع عدة معايير وإعطائها نقاط تقييم، ومن ثم تقييم المصرف قيد الدراسة بناء على المعايير كل على حدة، وإعطاء كل معيار وزن، وفي النهاية يتم جمع هذه الأوزان لتحديد المستوى العام لاستخدام أنظمة المعلومات كأداة تنافسية.وقد استخدم الباحث المقابلات الشخصية والإستبيانات (حيث تم توزيع إستبيان خاص لمدراء الفروع واستبيان خاص بالعملاء).

وقد كانت من أهم استنتاجات هذه الدراسة ما يلي:

1- أن المصرف يستخدم العديد من أنظمة المعلومات التشغيلية، وأنظمة المعلومات الإدارية، للقيام بأعماله وأنشطته.

2- مستوى استخدام المصرف لأنظمة المعلومات كان جيد جدا.

3- أعطت المعلومات الحالية للمصرف ميزة تنافسية، حيث ساعدت في رفع قيمة الخدمات المقدمة إلى العملاء.

كما أجرى كلٍ من الشمري والساقوف (Alshammari and Alsagoff,1994) بدراسة بعنوان "ترتيب مواضيع أنظمة المعلومات حسب أهميتها النسبية" والتي شملت مدراء أقسام أنظمة المعلومات في المصارف والمؤسسات المالية الأردنية، بهدف ترتيب عشرة مواضيع تتعلق بأنظمة المعلومات، وقد رتبت المواضيع بالشكل التالي:

1- فهم دور ومساهمة أنظمة المعلومات.

2- متطلبات التخزين لأنظمة المعلومات.

3- أمن ومراقبة أنظمة المعلومات.

4- استخدام أنظمة دعم القرار.

5- قياس فاعلية أنظمة المعلومات.

6- تعزيز قدرات أنظمة المعلومات وتطوير شبكات الاتصال.

7- تحسين التخطيط الإستراتيجي.

8- استخدام أنظمة المعلومات للحصول على ميزة تنافسية.

9- تقديم نظام فحص التواقيع الإلكتروني.

10-استقطاب موظفين مؤهلين لأنظمة المعلومات.

رتبت مواضيع التخطيط الإستراتيجي، واستخدام أنظمة المعلومات، للحصول على ميزة تنافسية سابعة وثامنة على التوالي، بينما رتبت في الدول المتقدمة أولى وثانية، كما أشارت الدراسة، وهذا يدل على أن استخدام أنظمة المعلومات لم يصل إلى مرحلة النضج في الدول النامية، كما هو في الدول المتقدمة، وان الاهتمام يدور حول الجوانب التشغيلية والتقنية للأنظمة ولم يصل إلى المستوى التنظيمي والإستراتيجي.وانه لابد من زيادة الاهتمام بالتخطيط الإستراتيجي وبأنظمة المعلومات كأداة تنافسية.

كما أجرى (خطاب، 2002) دراسة بعنوان " العوامل المؤثرة على كفاءة وفعالية نظم المعلومات المحاسبية في البنوك التجارية الأردنية"، حيث هدفت إلى دراسة العوامل المؤثرة على كفاءة وفعالية نظم المعلومات المحاسبية في تلك البنوك، وذلك من خلال بيان مدى تأثير كل من العوامل البيئية، والعوامل التنظيمية، والعوامل السلوكية لمستخدمي المعلومات، (وأجهزة وبرامج الحاسوب، ونماذج القرارات الإدارية) على كفاءة وفعالية هذه النظم.

اعتمدت الدراسة على إستبانة موزعة على مجتمع الدراسة المكون من جميع المصارف التجارية الأردنية والتي بلغ عددها (9) بنوك. وقد توصلت الدراسة إلى التالي:

1- أن هناك تأثير لجميع العوامل السابقة الذكر على كفاءة وفعالية نظم المعلومات الحاسوبية.

2- كانت العوامل التنظيمية أقلها تأثيرا، في حين كان تأثير أجهزة وبرامج الحاسوب المستخدمة في المصرف هو الأعلى كفاءة وفعالية للنظم المحاسبية.

أما دراسة (النظاري، 1990) بعنوان " مدى كفاءة نظم المعلومات وأثرها على فاعلية القرارات في المصارف التجارية الأردنية" والتي هدفت إلى بيان مدى كفاءة نظم المعلومات وأثرها على فاعلية القرارات في تلك البنوك، وذلك من خلال اختبار مدى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات وفاعلية اتخاذ القرارات.

اعتمدت الدراسة على إستبانة وزعت على مجتمع الدراسة، والمكون من المصارف التجارية الأردنية بلغ عددها (11) مصرفا.وقد توصلت الدراسة إلى:

1- أن هناك علاقة بين نظم المعلومات وفاعلية اتخاذ القرار، ولكنها ليست ذات دلالة إحصائية.

2- أن كفاءة نظم المعلومات تنعكس على نوعية الخدمة المقدمة، وسرعتها دون أن يؤدي ذلك بالضرورة إلى تحقيق نسب ربحية أعلى.

أما بالنسبة إلى معرفة أثر المعالجة الآلية على النظم المحاسبية من خلال المدخلات وأساليب المعالجة والمخرجات، والتعرف على مدى فاعلية هذه النظم في تحقيق أهدافها وتلبية متطلبات واحتياجات المستخدمين ومتخذي القرار. فقد أجرى (ردايدة، 1998) دراسة من خلال إستبانتين وزعت على مجموعتين من المشاركين في دائرة الجمارك الأردنية، المجموعة الأولى مستخدمي النظم وبلغ عددهم (150) موظفا استجاب منهم 139، والمجموعة الثانية مدراء ورؤساء الأقسام وبلغ عددهم (55) موظفا استجاب منهم (50).

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1- أن نظم المعلومات المحاسبية تتأثر جدا بالمعالجات الآلية للبيانات التي تستخدمها دائرة الجمارك.

2- أن مخرجات النظم المستخدمة تلبي إلى حد كبير متطلبات مستخدمي النظم بما يحقق رضاهم، واحتياجات متخذي القرارات بما يسهل من عملية اتخاذ القرارات المناسبة وتنفيذها لمصلحة العمل.

وفي دراسة (الطبيشات، 2004) بعنوان "دور أنظمة المعلومات في تحقيق الإبداع المؤسسي، في قطاع الهندسة الطبية الأردني"، والتي هدفت إلى تحسين أداء الهندسة قطاع الطبية باستخدام تكنولوجيا المعلومات بالشكل الفعال، وذلك من خلال:

1- التعرف على أنواع أنظمة المعلومات المستخدمة في قطاع الهندسة الطبية الأردني.

2- التعرف على مدى إسهام أنظمة المعلومات في تحقيق الإبداع المؤسسي في قطاع الهندسة الطبية الأردني.

اعتمدت الدراسة على الإستبانة كأداة لجمع المعلومات، حيث كانت عينة الدراسة ممثلة مجتمع الدراسة (القطاع المبحوث)، وقد خلصت الدراسة للعديد من النتائج أهمها:

1- أن موظفي القطاع المبحوث، يستخدمون بعض أنواع نظم المعلومات والوسائل التكنولوجية بشكل كثيف.

2- ضرورة التوسع في دراسة عوامل الإبداع المؤسسي ودور أنظمة المعلومات في تحقيقها وذلك بزيادة عدد العوامل ومحاولة الكشف عن تأثرها جذريا باستخدام أنظمة المعلومات.

أما عن دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة CBIS في صنع القرارات الإدارية في بنك الإسكان للتجارة والتمويل، قام (المشاقبة، 2003) بدراسة بعنوان "العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وعملية صنع القرار الإداري، في قطاع المصارف التجارية". والتي حاولت توضيح المفاهيم الأساسية لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة كذلك التعريف بالعلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وعملية صنع القرار الإداري، بشكل خاص في قطاع المصارف التجارية، لكون هذه المؤسسات أي المصرفية تركز بشكل كبير على قطاع تكنولوجيا المعلومات، ولأن بنك الإسكان للتجارة والتمويل يضم دائرة لنظم المعلومات.تكون مجتمع دراسته من المديرين في بنك الإسكان للتجارة والتمويل من الهيئات الإدارية وبالمستويات الإدارية الثلاث (الإدارة التشغيلية /الإشرافية، الإدارة الوسطى، الإدارة العليا)، أما عينة الدراسة فكانت من المدراء في الهيئات الإدارية للبنك.

استخدمت الإستبانة أداة لأغراض جمع البيانات، إذ تم توزيع (252) إستبانة على عينة الدراسة، وتم استرجاع (212) إستبانة منها، بنسبة (12و84%)، وكانت أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:

1- أن هناك ارتباطا وثيقا بين نظم المعلومات الإدارية وعملية صنع القرارات الإدارية.
2- اهتمام بنك الإسكان للتجارة والتمويل فيما يخص استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطويرها بشكل جيد.
3- هنالك علاقة وثيقة بين نظم المعلومات الإدارية ونوعية القرارات الإدارية من حيث (الدقة والسرعة والسهولة والملائمة).
4- وجود علاقة وثيقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، ودرجتي المخاطرة والمشاركة في صنع القرارات الإدارية.

5- هناك ضرورة لتفعيل استخدام البنك لبعض أنواع نظم المعلومات المتطورة، والهامة، لصنع القرارات مثل الاجتماعات عبر الفيديو، والهاتف المرئي، لتواكب سياسة البنك في الانفتاح الخارجي.

وفي دراسة (البكري، 1998) بعنوان "أثر المتغيرات الشخصية في فاعلية نظم المعلومات الآلية "، وقد أجريت هذه الدراسة على (22) فرعا من بنوك مصر الوطنية لمعرفة العلاقة بين المتغيرات الشخصية والوظيفية لمستخدمي نظم المعلومات وفاعلية تلك النظم، كان ابرز نتائج الدراسة ما يلي:

1- إن المتغيرات الشخصية لها تأثير على رضى متخذي القرار عن نظم المعلومات.

2- إن هناك أسباب تنظيمية تعود لانخفاض درجة مشاركة مستخدمي نظم المعلومات في تصميم وتنفيذ هذه النظم وذلك بسبب تركز السلطة في المستويات الإدارية العليا وخاصة القرارات المتعلقة بأنظمة المعلومات مع تدني مستوى التدريب لاستخدام هذه الأنظمة.

3- التأكيد على ضرورة بناء نظم المعلومات واستخدامها وفقا لإستراتيجية متكاملة.

كما أجرى (Porter,1985) (`Value Chain) بعنوان ". **How Information Gives you Competitive Advantage**" نقلاً عن (ياسين وقدور، 2003) والتي اعتمدت على أسلوب سلسلة القيمة أو ما يعرف بمنبع التكلفة ، بمعنى انه اعتبر أن الخيار بالاستثمار في الأنظمة المعلوماتية المتقدمة تكنولوجيا يمثل منبع للكلفة، وتوصلت هذه الدراسة إلى: أن الأداة الأساسية لفهم الدور الذي تلعبه أنظمة المعلومات المتقدمة تكنولوجيا في حالة المفاضلة بين عدة بدائل للمنافسة هي سلسلة القيمة باعتبارها تمثل مجموعة حلقات النشاط في شكل تجمع تكنولوجي والتحول إلى أنظمة المعلومات التكنولوجية وهذا يؤثر على المنافسة من خلال تأثيره على الأنشطة.

أجرى (الكعبي، 2004) دراسة بعنوان " دور المعلومات المحاسبية في تحسين الأداء الإداري في البنوك التجارية في دولة الإمارات العربية المتحدة "، وقد اعتمد الباحث في دراسته على الأستبانة، وزعت على المدراء الماليين، ونوابهم، ورؤساء أقسام التخطيط والرقابة، واتخاذ القرارات في البنوك التجارية العاملة بالدولة، بمعدل (6) أفراد لكل بنك من البنوك التي اشتملت عليها العينة البالغ عددها (43) بنكاً، حيث بلغ عدد الإستبانات الموزعة 258 إستبانة تم استرداد 204 إستبانة. وتوصلت هذه الدراسة إلى عدد من الاستنتاجات كان أبرزها أن هناك دور إيجابي للمعلومات المحاسبية على الأداء الإداري في البنوك التجارية في دولة الإمارات العربية المتحدة في مجالات التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات.

2.4.2. الدراسات الأجنبية

فيما يلي إيجاز لأهم الدراسات الأجنبية المتعلقة بموضوع الدراسة:

قياس أداء دوائر نظم المعلومات وأثرها على الأداء

قام كل من (Chang and King, 2005) بدراسة بعنوان "تقييم أداء دوائر نظم المعلومات" حيث هدفت إلى تطوير الأداة المستخدمة في تقييم أداء دوائر نظم المعلومات.

اعتمد الباحثان على أسلوب الإستبانة لجمع البيانات من عينة الدراسة والمكونة من (346) مستخدم للنظام في (149) منظمة وقد تكونت أداة القياس من ثلاثة أبعاد أساسية وهي (أداء النظام-خدمة الأداء وفعالية المعلومات) وكل بعد يتكون من أبعاد جزئية.وعملية أدت إلى ظهور أداة تقيس 18 عامل غير بعدي ضمن المقاييس الثلاث الأخرى، ومن أهم نتائج هذه الدراسة ما يلي:

1- أن الأداة المستخدمة ليست شاملة كفاية لتغطية كل جوانب أداء دوائر نظم المعلومات فحسب بل حساسة أيضا بما فيه الكفاية لتحدد بدقة المناطق المعيّنة التي تحتاج الانتباه.

2- أن مقاييس دائرة نظم المعلومات (Information system function scorecard) (ISFS)، تكاد تكون مفيدة للمنظمة لاستخدامها باستمرار لمراقبة الأداء لدوائر نظم المعلومات وكذلك للباحثين لاستخدامها في متطلبات دراستهم سواء كمتغير مستقل أو تابع.

3- إن الأداة تعكس الإيجابية في العلاقة في تطوير عمليات الأعمال بفعالية والأداء للمنظمة". وبالتالي ستستخدم الأداة في تقييم أداء نظم المعلومات وكذلك لتوجيه الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وكمصدر للقرارات وأساس للباحثين وأداة تطويرية.

وفي دراسة أخرى في قياس الأداء لدائرة نظم المعلومات، لكل من (Saunders, et al.,1992)، بعنوان "قياس الأداء لدائرة نظم المعلومات" وذلك بالاعتماد على دراسة Delphi التي صممت للتعريف بأهمية أبعاد أداء نظم المعلومات ولإبقاء المقاييس الحالية المستخدمة لتقييم أداء دائرة نظم المعلومات عبر عشرة أبعاد (مقاييس). وقد كانت أهم نتائج الدراسة:

1- يعتبر التأثير القوي لنظم المعلومات على إستراتجية التوجيه يرتب على أنه من أهم الأبعاد في تقييم أداء دوائر نظم المعلومات.

2- إن66% من الاستجابة تشير إلى أن المنظمة بدون نظم معلومات تكون خالية أو خارج نطاق الأعمال.

3- أن التكامل في خطط نظم المعلومات مع عملية تخطيط الشركة يرتب على أنه بعد ثانٍ مهم لأداء نظم المعلومات. وأن ثالث بعد أو مقياس وهو الشائع وهو جودة المعلومات المستخرجة والتي يعبر عن اتجاهاتها بالصحيحة والملائمة والفعالة.

4- أن مفتاح القياس في كون المدير يستخدم رأيه في تقييم الأداء لدائرة نظم المعلومات ويشمل شكاوي المستخدمين، وأداء تكلفة الموازنة، والكفاءة التشغيلية.

أما دراسة (Liebowttz, 1999) بعنوان "أنظمة المعلومات النجاح والفشل" والتي أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية وشملت (15) مديرا من مدراء وحدة نظم المعلومات، من أجل قياس نجاح أو فشل نظم المعلومات الحديثة المستخدمة في منظماتهم، لكونها تستخدم هذه النظم بشكل كبير.

حدد الباحث عدداً من المتغيرات التي تؤدي إلى فشل نظم المعلومات منها: عوامل تنظيمية، تخطيط وتنظيم وتصميم وبناء وتنفيذ النظام، عوامل ثقافية، التمويل، التكنولوجيا والبرمجيات المستخدمة.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1- أن 50% من المدراء غير راضين عن نظم المعلومات المستخدمة في منظماتهم وبالتالي عدم ثقتهم بما يقدمه النظام من معلومات.

2- وجود قناعات متباينة للمدراء فقد شارك بعضهم في مراحل التصميم والتطوير للنظام ولكن لم يشاركوا في مرحلة وضع البرامج التدريبية للعاملين وهذا ما يعتبرونه ضرورة لنجاح النظام.

3- وجود عوامل متعددة كانت وراء فشل نظم المعلومات المستخدمة منها عوامل فنية ذات علاقة بالتكنولوجيا أو إدارية من الإدارة القائمة على النظام، وأوصى بضرورة إشراك جميع المعنيين في نظام المعلومات من إداريين ومستخدمين".

وفي دراسة (Bosh and Huff, 1997) هدفت إلى التعرف على أساليب تحصيل المعلومات المتبع من قبل المدراء نتيجة لاستخدامهم نظم دعم القرارات.وقد بينت الدراسة في أهم النتائج:

1- أن هنالك أسلوبان متبعان من قبل صانعي القرارات في المناصب العليا في تحصيل المعلومات جراء استخدام هذه النظم، وهما:

أ- أسلوب البحث العام والتصفح:بحيث يكون أسلوب صانع القرار عام، وغير محدد بمشاكل مبرمجة واضحة المعالم، وهذا الأسلوب بدوره يؤدي إلى نوع من تحفيز الإبداع والفعالية، واستكشاف المشاكل قبل وقوعها.

ب- أسلوب البحث الهادف والمحدد: يكون أسلوب صانع القرار في عمليات البحث مقيد ومحدد بمعلومات خاصة تتعلق بالإجابة على أسئلة محددة لمشكلة معينة موجودة، ويُسهم هذا الأسلوب في رفع كفاءة العمليات والمهام.

2- أن الأسلوب الثاني (المحدد) هو الأسلوب الأكثر شيوعا واستخداما.

3- إن نظم المعلومات في أغلب الأحيان تسهم في رفع كفاءة المنظمة، وتبقى المساهمة في تحسين فاعلية المنظمة أمر محدود.

قام كلا من (Reich and Benbasat, 2000) بدراسة بعنوان " الانسجام والتوافق ما بين المنظمة ووحدة نظم المعلومات"، حيث هدفت إلى بيان أهمية الانسجام والتوافق ما بين المنظمة ووحدة نظم المعلومات، وكذلك بيان أهم العوامل التي من شأنها أن تؤثر على عملية الانسجام والتوافق.

تم اختيار ثلاث شركات تأمين وتم اختيار عشرة أقسام مختلفة من هذه الشركات، وتم اختيار عينة الدراسة بشكل تراكمي (Snow ball) وذلك بالاستمرار في زيادة عدد العينة بما يتناسب مع أغراض واحتياجات الدراسة.

اعتمد الباحث على أسلوب المقابلة شبه المبرمجة في استيفاء المعلومات والبيانات، وكذلك على أسلوب الملاحظة والحكم الشخصي، واعتمد الباحث على مراجعة وتدقيق مجموعة من التقارير المالية والإدارية والموازنات المتعلقة بهذه الأقسام. ولقد توصلت هذه الدراسة إلى:

1- المعرفة المتبادلة بين المدراء في المنظمة ومدراء نظم المعلومات، والاتصالات ما بين مدراء الأقسام ومدراء نظم المعلومات، وعمليات التنسيق ما بين التخطيط العام للمنظمة وعمليات التخطيط لوحدة نظم المعلومات، جميع هذه المتغيرات والأبعاد كان لها تأثير مباشر في مدى تفعيل عمليات خلق التجانس وغلق الفجوة ما بين مختلف الأقسام ووحدة نظم المعلومات في المنظمة، ولكن على المدى القصير.

2- المعرفة المتبادلة بين مختلف الأقسام وقسم نظم المعلومات، ودمج عمليات التخطيط لوحدة نظم المعلومات مع عمليات التخطيط الإستراتيجي للمنظمة، عناصر مهمة في تحقيق الانسجام وغلق الفجوة على المدى البعيد.

قام كل من (Hitt and Jolfsson, 1996) بدراسة بعنوان ". المقاييس التي تحد من مدى فاعلية وأثار نظم المعلومات على أداء المنظمة" شملت(370) منظمة عن طريق استخدام الإستبيان وكذلك من خلال الإطلاع على التقارير والوثائق ذات العلاقة وعلى الموازنات والنفقات المرصودة لوحدات نظم المعلومات. وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

1- تعتبر الإنتاجية من المؤشرات والمقاييس ذات المصداقية العالية في عملية تقييم مدى كفاءة وفاعلية نظم المعلومات، خصوصا في المنظمات التي تعتمد على إنتاج منتجات يسهل تقييمها. وعلى الرغم من هذا فقد أكدت الدراسة إلى أن الإنتاج يرتبط بعوامل، ومتغيرات كثيرة، من شأنها أن تضعف من مصداقية هذا المتغير كمقياس، مثل

(الحوافز، مناخ العمل، الرضا الداخلي،..الخ). وكذلك فإن أثر نظم المعلومات على الإنتاجية قد لا يسجل وقتاً طويلا، أي أن الأثر المباشر قد يستمر إلى وقت قصير ومن ثم يعود للانحدار.

2- أن مدى رضا المستهلك عن الخدمات المقدمة، يعتبر من الأمور المهمة ومن المؤشرات الناجحة والدالة على مدة كفاءة وفاعلية نظم المعلومات الإدارية.

3- إن نسبة الأرباح المحققة وجدت الدراسة أنها تعتبر مقياس غير دال على مدى كفاءة وفاعلية نظم المعلومات.

4- إن توظيف نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في كثير من المنظمات المدروسة لم يحقق أي تغيير دال في نسبة الأرباح خصوصا في المدى القصير.

أما دراسة (Moshen, 1995)، بعنوان "الدور المهم لنظم المعلومات في نجاح النظام المتكامل للإنتاج"، والتي أجريت على (139) مديرا في المنظمات الصناعية الأمريكية بجميع عملياتها ابتداء من فكرة المنتج وانتهاء بالمبيعات، حيث هدفت إلى التعرف على أهم المعوقات التي تعترض استخدام وفاعلية نظم المعلومات.

كانت أهم نتائج الدراسة ما يلي:

1- إن نظم المعلومات الإدارية تؤدي دورا أساسيا حيث تؤمن معلومات كبيرة وهامة.

2- إن 70% من الوقت المستغرق للإنتاج يستخدم لتبادل المعلومات داخل المنظمة، حيث كانت الوسائل يدوية لاستخدام مخرجات نظم المعلومات.

3- عدم توفر المرونة الكافية ومحدودية دور وحدة نظم المعلومات في المنظمة حيث تستخدم في دور الصيانة وعدم الاستفادة منها في العملية الإدارية ككل.

4- عدم توفر نظام اتصال فعّال بين الوحدات التنظيمية.

2.4.3. خلاصة الدراسات السابقة

2.4.3.1. خلاصة الدراسات العربية السابقة

الباحث	القطاع	النتائج
العجلوني، 1998	الملكية الأردنية، البنك العربي	نظام المعلومات في الملكية الأردنية يعاني من عدم المرونة، في حين أنه في البنك العربي يتميز بالمرونة العالية.
الملكاوي، 2002	الشركات الصناعية الأردنية	هناك علاقة بين خصائص الهيكل التنظيمي(المركزية، المعيارية، الرسمية) وبين فاعلية نظم المعلومات الإدارية ونوعية المعلومات.
بدر، 2003	قطاع الصناعات الدوائية الأردنية	تساهم نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية من خلال تأثيرها على المتغيرات المتعلقة بالميزة التنافسية مثل جودة المنتجات، الأداء المالي للشركات،..الخ.
عقيل، 1996	المصارف الأردنية	ساعدت نظم المعلومات في المصارف على رفع قيمة الخدمات المقدمة إلى العملاء.
الطبيشات، 2004	قطاع الهندسة الطبية	أن نظم المعلومات لها دور في تحقيق الإبداع المؤسسي.
المشاقبة، 2003	بنك الإسكان والتمويل الأردني	هناك ارتباط وثيق بين نظم المعلومات الإدارية وعملية صنع القرارات الإدارية.
البكري، 1998	22 فرعا من بنوك مصر الوطنية	انخفاض درجة المشاركة لمستخدمي نظم المعلومات في تصميم وتنفيذ النظم.
الكعبي، 2004	البنوك التجارية في دولة الإمارات العربية المتحدة	هناك دور إيجابي للمعلومات المحاسبية على الأداء الإداري في البنوك التجارية.

المصدر : إعداد الباحثة

وقد استخلصت الباحثة في ضوء ما سبق من الدراسات العربية ما يلي:

1- اعتمدت الدراسات العربية على المنهج الوصفي وذلك من خلال وصف دائرة نظم المعلومات في المؤسسات المالية، من خلال الإستبيان فقط كأداة لوصف هذا الواقع، كما أنها اعتمدت أساليب كمية حديثة في تحليل البيانات، وذلك بهدف الخروج بنتائج دقيقة.

2- ركزت معظم الدراسات العربية على دراسة دائرة نظم المعلومات في قطاع المؤسسات المالية وعلاقتها بالأداء بطريقة غير مباشرة.

3- رغم حداثة مفهوم نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات، إلا أن هناك اهتمام بدراسة هذا المجال على مستوى المؤسسات المالية في المنظمات العربية والصناعية، وهذا دلالة على أهمية هذا الموضوع باعتباره إحدى التحديات التي تواجه منظماتنا العربية.

4- هنالك تشابه في قياس أبعاد الأداء لدائرة نظم المعلومات في الدراسات العربية، فقد تمثلت في العوامل البيئية، والعوامل التنظيمية، والعوامل السلوكية لمستخدمي المعلومات، وأجهزة الحواسيب.، والمتغيرات الشخصية والوظيفية.

5- هنالك اهتمام قليل، أو متوسط نسبيا، بنظم المعلومات لم يتم تطبيقه بصورة علمية صحيحة.

6- تركزت معظم الدراسات العربية على قياس أثر نظم المعلومات على اتخاذ القرارات وتحقيق الميزة التنافسية، وقليل من تطرق لقياس أثرها على أداء المنظمة.

7- أظهرت الدراسات العربية أن هنالك معوقات تحد من تفعيل دور دائرة نظم المعلومات بالمنظمات العربية والتي منها:

- غياب المتخصصين في مجال نظم المعلومات.

- ضعف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

- التكلفة المادية والبشرية المترتبة من تطبيق هذه النظم.

- عدم توفر المرونة الكافية ومحدودية دور وحدة نظم المعلومات في المنظمة.

2.4.3.2. خلاصة الدراسات الأجنبية السابقة

الباحث	القطاع	النتائج
Chang and King, 2005	149 منظمة	مقاييس أداء دائرة نظم المعلومات تعتبر أداة شاملة وحساسة وتعكس الإيجابية في العلاقة نحو تطوير عمليات الأعمال وتقييم أداء المنظمة.
Saunders, Stoack, others, 1992	1000 موظف دائم في ثلاث مدن رئيسية في تكساس.	يعتبر التأثير القوي لنظم المعلومات على إستراتجية التوجيه يرتب على أنه من أهم الأبعاد في تقييم أداء دوائر نظم المعلومات، وإن66% من الاستجابة تشير إلى أن المنظمة بدون نظم معلومات تكون خالية أو خارج نطاق الأعمال.
Liebowttz, 1999	أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية وشملت (15) مديرا من مدراء وحدة نظم المعلومات	50% من المدراء غير راضين عن نظم المعلومات المستخدمة في منظماتهم وبالتالي عدم ثقتهم بما يقدمه النظام من معلومات.
Bosh & Huff, 1997	مدراء الدوائر	إن نظم المعلومات في أغلب الأحيان تسهم في رفع كفاءة المنظمة
Reich & Benbasat, 2000	ثلاث شركات تأمين	المعرفة المتبادلة بين المدراء في المنظمة ومدراء نظم المعلومات، والاتصالات ما بين مدراء الأقسام ومدراء نظم المعلومات لها تأثير مباشر في مدى تفعيل عمليات خلق التجانس وغلق الفجوة ما بين مختلف الأقسام ووحدة نظم المعلومات في المنظمة.
Hitt & Jolfsson, 1996	370 منظمة	تعتبر الإنتاجية من المؤشرات والمقاييس ذات المصداقية العالية في عملية تقييم مدى كفاءة وفاعلية نظم المعلومات.
Moshen,1995	139 مديرا في المنظمات الصناعية الأمريكية	عدم توفر المرونة الكافية ومحدودية دور وحدة نظم المعلومات في المنظمة.

المصدر : إعداد الباحثة.

وفي ضوء ما سبق من الدراسات الأجنبية استنتجت الباحثة ما يلي:

1- اعتمدت الدراسات الأجنبية على المنهج الوصفي الدقيق والمنهج التحليلي، من خلال وصف دور أنظمة المعلومات، وبيان أهميتها في المنظمات الغربية، وتحليل للعوامل المؤثرة عليها، ومعرفة مواقف وأراء المدراء والمسئولين نحو أهمية تلك الممارسة.

2- امتازت الدراسات الأجنبية باعتمادها أكثر من طريقة في جمع البيانات وتحليلها، إذ استخدمت معظم الدراسات عدداً من طرق جمع البيانات مثل المقابلة الشخصية والإستبيان، كما أنها اعتمدت أساليب كمية حديثة في تحليل البيانات وذلك بهدف الخروج بنتائج دقيقة.

3- تناولت الدراسات الأجنبية مفهوم نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات بشكل موسع، فبعضها طَبق المفاهيم على القطاعات العامة، وبعضها طَبقه على القطاعات الخاصة، وأحياناً بكلا القطاعين، وهذا مؤشر واضح على أهمية هذه المفاهيم لكافة منظمات القطاعين.

4- ركزت الدراسات الأجنبية لقياس أبعاد أثر نظم المعلومات على أداء المنظمات على مؤشرات مختلفة من أهمها:

- مؤشر الربحية، والمبيعات، وجودة المعلومات المستخرجة.واستخدام المدير لرأيه الشخصي في تقييم الأداء لدائرة نظم المعلومات، ويشمل شكاوي المستخدمين، وأداء تكلفة الموازنة، والكفاءة التشغيلية.كما اعتمدت كذلك على نسبتي العائد على الاستثمار (ROI) والعائد على حقوق الملكية (ROE) لقياس كفاءة الأداء المالي للبنوك.

- لقد تناولت الدراسات الأجنبية العلاقة بين نظم المعلومات وأداء المنظمات بصورة مباشرة عكس الدراسات العربية التي تناولتها بصورة غير مباشرة.

2.4.4 ملخص

تناول الفصل الثاني موضوع دائرة نظم المعلومات بشكل مفصل ضمن أربعة أجزاء متسلسلة، إذ تم في الجزء الأول توضيح مفهوم دائرة نظم المعلومات ودورها، وتطور هذا الدور، وكيفية قياس فاعليتها بالأبعاد المختلفة، وموقعها في الهيكل التنظيمي وعلاقتها بالمنظمة.

أما الجزء الثاني فقد أعطى لمحة مهمة عن مفاهيم الأداء المختلفة للعديد من الكتاب والباحثين، والنماذج التي تقيسه، وأبعاده الكمية والنوعية، ومجالات تقييمه، والمعايير التي ستستخدم لقياس الأداء للمنظمة من قبل الباحثة تبعاً لأهداف ورسالة المنظمة.

أما الجزء الثالث فقد أعطى ملخصاً عن القطاع المالي والمصرفي في سلطنة عُمان. والجزء الرابع والأخير فقد أعطى ملخصاً لأهم الدراسات العربية والأجنبية السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة وتم توضيح الفرق بين كلا النوعين من الدراسات.

وقد تميزت هذه الدراسة عن الدراسات العربية السابقة أنها تناولت قياس أثر دائرة نظم المعلومات، على أداء المنظمات بشكل مباشر، وتناولت قياس أداء دائرة نظم المعلومات، من خلال مقاييس مثل فعالية المعلومات، وأداء الخدمة، وأداء النظام، وكل بعد يشمل مجالات مختلفة تَم صياغتها بما يتلائم ويتسق مع المقاييس المحددة لقياس أداء دائرة نظم المعلومات، في حين تناولت مقاييس الأداء الكمية من خلال المقاييس الشائعة كمقياس الربحية، والحصة السوقية.

إلى جانب المقاييس النوعية مثل المركز التنافسي والذي تضمن بعدان هما الحصة السوقية ونمو المبيعات.واكتسبت أهميتها كونها تناولت موضوعاً حيوياً ومعاصر في ظل الثورة المعلوماتية الحالية وما يواكبها من تطورات في مختلف الأصعدة، ولما تمثله هذه الدائرة من أهمية بالغة في سهولة تسيير العمل وإنجازه، وتميزت كذلك كونها طبقت في قطاع حيوي، وهو قطاع البنوك، لما يمثله هذا القطاع من قوة اقتصادية لها تأثير قوي على الاقتصاد العُماني.

الفصل الثالث

نموذج الدراسة

3.1 مكونات نموذج الدراسة

قامت الباحثة في ضوء أسئلة وأهداف الدراسة بناء نموذج يوضح فيه متغيرات الدراسة ويشرح طبيعة العلاقة ومسارها بين المتغيرات.

إذ أن وجود دائرة نظم المعلومات بالمنظمة، ومدى توفر الموارد المختلفة لتلك النظم متمثلة في الأفراد والأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات وشبكة الاتصالات ستزيد من قدرة دائرة نظم المعلومات على تقديم المعلومات المناسبة التي تخدم المؤسسة في رسم إستراتيجيتها وبالتالي تعظيم أثرها على الأداء لتلك المؤسسة.

ولقد تعاملت هذه الدراسة مع نظم المعلومات كإطار شامل يضم كافة المعايير التي من خلالها سيتم قياس أداء دائرة نظم المعلومات.

واستهدفت هذه الدراسة إلقاء الضوء على دائرة نظم المعلومات في المؤسسات المالية بسلطنة عُمان وقياس أدائها والتعرف على طبيعة العلاقة بين أداء هذه الدائرة وأداء المنظمة.

أولاً: أداء دائرة نظم المعلومات

ويمكن قياس أداء هذه الدائرة من خلال ثلاثة أبعاد كالآتي:

1- فيما يتعلق بالبعد الأول حول فعالية المعلومات(**Information Effectiveness**) والتي تم تعريفها على أساس أنها مقياس يحدد جودة المعلومات المقدمة من نظم المعلومات،

بالإضافة إلى تأثير المعلومات على وظائف المستخدمين، ويمكن الحصول عليها من أي نظام يعمل فيه المستخدم (Wand and Wang, 1996).

وقد تم تمثيله في الإستبانة في (16) فقرة، بحيث تتضمن سبعة مجالات متنوعة كالتالي:

- النوعية الجوهرية للمعلومات(Intrinsic quality of information):ويمثل هذا المجال خصائص المعلومات المقدمة بأنها ذات طبيعة قابلة للتفسير، للفهم، وكونها مترابطة كذلك.
- الثقة بالمعلومات (Reliability of information):ويوضح بأن المعلومات يمكن الاعتماد والتعويل عليها.
- جودة محتوى المعلومات (Contextual of quality):ويوضح هذا المجال بأن المعلومات هامة وذات صلة بالموضوع.
- النوعية العرضية للمعلومات (Presentational quality of information):ويوضح هذا المجال بأن المعلومات المقدمة منظمة ومعرفة.
- سهولة الوصول للمعلومات (Accessibility of Information):ويمثل هذا المجال بأن المعلومات المقدمة متوفرة ومتاحة، وبأنها محدثة، ويمكن أن تسلم في الوقت المناسب.
- مرونة المعلومات(Flexibility of information): بالنسبة لهذا المجال فيوضح بأن المعلومات المقدمة تتسم بسهولة الربط، وسهولة التحديث.

- فوائد المعلومـــات (Usefulness of information):ويوضـــح هـــذا المجـــال بـــأن المعلومات تتسم بإمكانية استخدامها واستغلالها في تحسين الكفــاءة، وتحقيــق الميــزة التنافسية، وفي إمكانية تحديد المشكلة من خلالها.

2- وبالنسبة البعد الثاني والمتعلق بأداء الخدمة (**Service Performance**): وهو مقياس يحدد خبرات كل المستخدمين مع الخدمات المقدمة من قبل دائرة نظم المعلومات، مثــل خبرات المستخدمين مع الخدمات المأخوذة بواسطة وظائف نظام المعلومات في حالات الجودة والمرونة (Fitzgerald and Johnston, 1993). وتشمل الخدمات المــأخوذة من وظائف نظم المعلومات مستويات الأنشطة من تطــوير الأنظمـــة لتــساعد علـــى الاستشارات أو التشاورات في الطاولة، أي تعبر عن مدى التشاور بين المستويات.

وقد تضمنت الإستبانة كذلك هذا البعد، إذ يمثل خمسة مجالات ويحتوي (13) فقــرة، بحيث أن كل فقرتين أو أكثر يمثل مجالات هذا البعد، وهذه المجالات هي:

- الاستجابة للخدمة (Responsiveness of services): ويمثل هذا المجال مدى استجابة قسم/دائرة نظم المعلومات للخدمات المطلوبة، ويكملها في الوقت المناسب.
- نوعية مقدمي الخدمات (Intrinsic quality of service provider):ويوضح هـــذا المجال خصائص مقدمي الخدمات من قسم /دائرة نظم المعلومات، كأن يــتم الاعتمـــاد عليهم في تقديم الخدمات، وبأنهم ذوي ثقة، وبأنهم يفهمون حاجات المــستخدمين، إلـــى جانب أنهم يساعدونك لتكون واسع الإطلاع.
- المواصفات الشخصية لمقــدمي الخــدمات(Interpersonal of service provider):و يمثل هذا المجال الخصائص الشخصية لمقدمي الخدمة بأنهم يظهــرون لــك الاحتـــرام، واللطف في التعامل.

- تدريب نظم المعلومات (IS Training): يوضح هذا المجال أن البرامج التدريبية المقدمة من قسم/دائرة نظم المعلومات بأنها مفيدة، ومنوعة وكافية، وبأن لها القدرة الكافية لخدمة كل مستخدميها.

- مرونة الخدمات (Flexibility of Services): ويمثل هذا المجال مدى قدرة القسم/الدائرة لنظم المعلومات على تقديم خدمات متنوعة وكافية، إلى جانب أنه يملك موظفين كافيين لتزويد الأفراد بالخدمات.

3- ويمثل البعد الثالث أداء النظام (**system performance**): والذي يعبر عن جوانب الجودة للنظام مثل الثقة، وقت الاستجابة، سهولة الاستخدام، والتأثيرات المتنوعة لنظم المعلومات الموجودة بأعمال المستخدمين، وقد صنفته الدراسات التجريبية تحت فئتين هما: "جودة النظام "، و"تأثير الأفراد" (Delone and Mclean, 2003).

وقد قامت الباحثة عن طريق الإستبانة، بتوضيح أهم المجالات التي تتعلق بأداء النظام ممثلة في ست مجالات، و(30) فقرة، وهذه المجالات هي:

أ- تأثير النظام على الوظائف (IMPACT on Job):والذي يوضح مدى قدرة النظام على تسهيل الأمور لتأدية العمل، وتحسين الأداء والقرارات المتخذة، ويمنح الثقة لإنجاز العمل، يساعد في زيادة الإنتاجية، ويعزز من قدرة الفرد على حل المشاكل، وكذلك يحسن من جودة منتج العمل.

ب- تأثيره على الدوائر الخارجية (impact on external constituencies): ويتعلق هذا المجال بمدى قدرة النظام على إدارة العلاقات مع الشركاء الخارجيين، وكيف أنه يحسن من رضا المستهلكين وخدماتهم، إضافة إلى كونه يطور من المعلومات المتعلقة

بالزبائن والموردين، وأيضا المساعدة في الاحتفاظ بالزبائن، وكذلك مساعدة الأفـراد في الاختيار وفي تحقيق الجودة المرغوبة في الموردين.

ج- تأثيره على العمليات الداخلية (impact on internal process): ويتعلق هذا المجال بقدرة النظام على خفض كلفة العمليات، وخفض أوقات دورة العمل.

د- تأثيره على المعرفة والتعليم (Impact on Knowledge and Learning):ويمثل هذا المجال بقدرة النظام على تزويد المعلومات من الإدارات الأخرى بالمنظمة، ويسهل من حل المشكلات المشتركة، وكذلك يسهل من تعلم المجموعات بالمؤسسة، ويـسهل مـن عملية نقل المعرفة.

هـ- خصائص النظام المستخدم (System Usage Characteristics):ويمثل هذا المجـال مميزات النظام كونه قليل التكلفة، ومتجاوب في تلبيـة الحاجـات المتغيـرة للأفـراد، مرونته، وسهولة الاستعمال، وسهولة التعلم.

و- نوعية الأنظمة المستخدمة (System Usage Characteristic):ويوضح هذا المجال أن الأنظمة لها وقت استجابة سريع، ومعتمدة، إضافة إلى كونها سهلة الوصول.

وقد تم توزيع الإستبانة على مدراء الدوائر في البنوك العُمانية، وموظفي هذه الدوائر، وذلك لقياس مدى فاعلية هذه الدوائر من خلال الأبعاد السابقة.وتمثل الأبعاد السابقة المتغيرات المستقلة للدراسة.

ثانياً: أداء المنظمة

نظراً للتساؤلات التي تثار حول سبب نجاح منظمة أو فشلها، وعـن منظمـة فاعلـة وأخرى غير فاعلة، ومنظمة ذات أداء مرضي وأخرى غير ذلك، فإن هذه المرادفات تجلـي

حقيقة أن الأداء المنظمي هو الفكرة الأكثر اتساعا لفاعلية المنظمة والتي تعكس قدرة المنظمة وفاعليتها على تحقيق أهدافها (الوقفي، 2004).

ويعرف أداء المنظمات (Organizational Performance):بأنه قدرة المنظمات على استخدام مواردها المالية والمعرفية والبشرية والتكنولوجية بحيث تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها بطريقة كفؤ وبالتالي فإن الأداء يتم قياسه من خلال تحليل العلاقة بين المدخلات والمخرجات المختلفة (Jones, 2001).

وبالنسبة لهذا المتغير التابع والمتعلق بأداء المنظمة، والموضح بالنموذج رقم (1)، فإنه تم قياسه بالاعتماد على المقاييس المالية الشائعة،ففي هذا البحث تم تناول مقاييس الأداء من منظور البعد المالي (Quantitive) والنوعي (Subjective)، وقد تم الإشارة إلى البعد النوعي في الإستبانة من خلال المركز التنافسي للمنظمة والذي تضمن بعدان هما:الحصة السوقية، ونمو المبيعات.

وتم قياس الأداء المالي (Financial Performance) للمنظمة باستخدام المؤشرات المالية مثل الربحية، لهذه الدراسة كما يلي :غراب، (1990)

- العائد على الأصول = صافي الربح ÷ إجمالي الأصول.
- العائد على الملكية= صافي الربح ÷ إجمالي رأس المال المملوك.

وبالنسبة للبعد الآخر والمستخدم لقياس الأداء في هذه الدراسة هو الحصة السوقية أو المركز السوقي (Market share)، وهي نسبة حجم الأعمال المتوفرة لكل سلعة أو خدمة (Stoner,1982). ويطلق على هذا البعد لمفهوم الأداء (الأداء المالي +الأداء التشغيلي (Operational Performance) (العريقي، 1997).

وقد دلت بعض الدراسات على وجود ارتباط وثيق بين الحصة السوقية وبين الربحيةProfitability، حيث تبين وجود علاقة قوية بين العائد على الاستثمار(Return On Investment)، والحصة السوقية (Johnson & Scholes, 1999).

وهذا ما أكدته الدراسات التسويقية من خلال تأكيد العلاقة بين الحصة السوقية والربحية ويشار اليه (PIMS) (Profit Impact of Market Strategy).(Kotler,1997).

ويعبر عن الحصة السوقية بالمعادلة التالية:

- الحصة السوقية = إجمالي ودائع العملاء في البنك ÷ إجمالي ودائع البنوك.

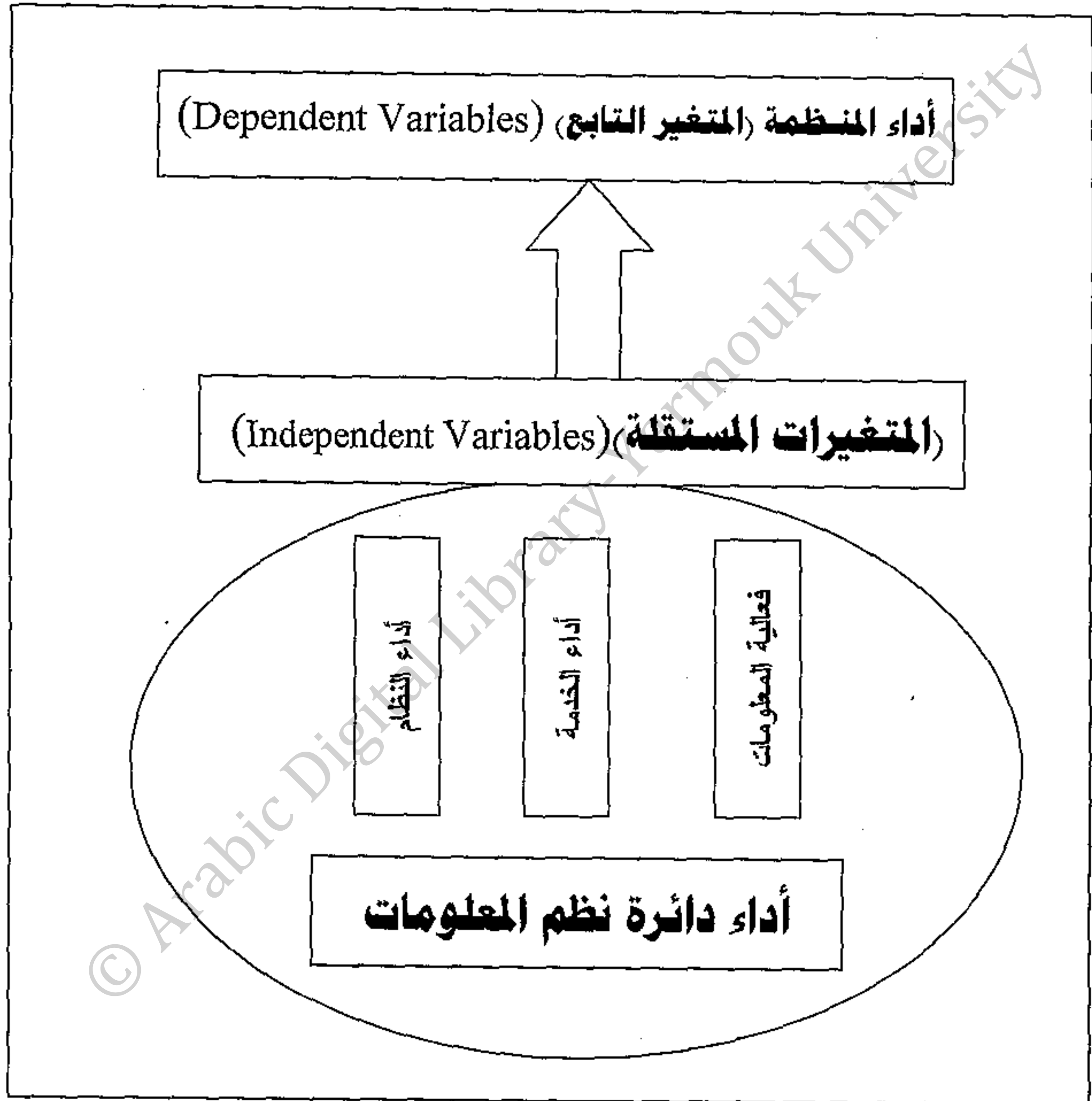
واستخدمت هذه المؤشرات المالية من قبل الباحثة لتوفر بياناتها من التقارير السنوية للبنوك المعنية لعام (2004)، إضافة إلى أنه تم استخدامها في العديد من الدراسات السابقة مثل دراسة (Chang and King, 2005).

وأن استخدام "رضا المستخدم للمعلومات"، و"إستراتيجية التأثير لفعالية نظم المعلومات"، كبديل لفعالية نظم المعلومات، في حين أن مختلف المقاييس الأخرى الظاهرة كبديل لأداء الأعمال، وبشكل تجريبي تعرض كعلاقة إيجابية هامة بين نظم المعلومات وأداء الأعمال للمنظمات(Chan et al.,1997).

وتهدف الباحثة من استخدام هذه المقاييس للأداء ومقاييس الفعالية لدائرة نظم المعلومات دراسة علاقة الارتباط بينهما لتوضيح تأثير أداء دائرة نظم المعلومات على أداء المنظمة. إذ أن هنالك دراسات مثل التي قام بها (Chang and King, 2005)، قد أثبتت العلاقة الإيجابية بينهما. وقد تم استخدام الدراسة السابقة كمرجع أساسي لهذه الدراسة، خاصة في استخدام المقاييس المتعلقة بأداء دائرة نظم المعلومات والموضحة بالنموذج رقم (1) في الفصل الأول.

الشكل رقم (1): العلاقة بين متغيرات الدراسة بالشكل التالي.

الشكل رقم (1): العلاقة بين متغيرات الدراسة



المصدر: إعداد الباحثة

الفصل الرابع

منهجية الدراسة

4.1 المقدمة

يهدف هذا الفصل إلى توضيح منهجية الدراسة المتبعة من حيث تصميم الدراسة، وطرق جمع البيانات والمعلومات المختلفة، ومن ثم توضيح الاختبارات الخاصة بصدق وثبات الأداة، وكيفية اختيار عينة الدراسة من مجتمع الدراسة، والإجراءات التي اتبعت في توزيع الإستبانة، ومن ثم تحديد الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات ومقاييس التحليل التي استخدمتها الباحثة لقياس أبعاد الدراسة في الإستبانة، وأهم المحددات لهذه الدراسة من وجهة نظر الباحثة.

4.2 تصميم الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وأسلوب الدراسة الميدانية، من خلال إعداد وتطوير إستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات.

وقد اعتمدت الباحثة الدراسات السابقة سواء العربية منها أو الأجنبية في إعداد أداة الدراسة، حيث ساعدت الدراسات السابقة في توجيه الباحثة نحو التصميم الذي تراه منسجما مع أهداف الدراسة في محاولتها فهم وتوصيف دور دائرة نظم المعلومات وأثرها على أداء المنظمة في المؤسسات المالية بسلطنة عمان، وتحليل بعض جوانبها من جهة أخرى، وتهدف الباحثة إلى تعميم نتائج هذه الدراسة على المؤسسات المالية في سلطنة عمان.

4.3 طرق جمع البيانات

4.3.1 وسائل جمع البيانات الثانوية

تم الحصول على البيانات الثانوية من خلال مراجعة الباحثة للأدبيات والدراسات السابقة العربية والأجنبية ذات العلاقة بالموضوع بالإضافة إلى المقالات وشبكة الإنترنت.

4.3.2 وسائل جمع البيانات الأولية

استخدمت هذه الدراسة الإستبانة كوسيلة رئيسية لجمع البيانات الأولية،وقد اشتملت هذه الإستبانة على جزأين (انظر الملحق رقم (2)).

إذ احتوى الجزء الأول فيها على معلومات عامة متعلقة بالعوامل الديمغرافية للمديرين، والمشمولين في هذه الدراسة / من حيث الجنس والعمر والمستوى التعليمي، وعدد سنوات الخبرة الإجمالية، والوحدة أو الدائرة،وعدد سنوات الخبرة في البنك الذي يعمل به حالياً.

واشتمل الجزء الثاني من الإستبانة والمتعلق مباشرة بموضوع دور دائرة نظم المعلومات على عدد من الأبعاد الرئيسية والتي اشتملت على 59 فقرة ذات علاقة بدور دائرة نظم المعلومات بالمنظمة،وفقرتين تتعلقان بالمركز التنافسي ، وقد اعتمدت الباحثة على الإطار النظري والدراسات ذات العلاقة في وضع هذه الفقرات لجميع الأبعاد مثل (Chang and King, 2005).

تعلق البعد الأول بتحديد درجة فعالية المعلومات في المنظمة وتضمن هذا البعد 16 فقرة، ويهدف هذا البعد من الدراسة إلى معرفة المستوى الفعلي لطبيعة المعلومات والتي يقوم قسم/ دائرة المعلومات بتزويدها للمؤسسات المالية (البنوك) في سلطنة عمان.وقد تم تقسيمه إلى سبع مجالات، المجال الأول ويتعلق بالنوعية الجوهرية للمعلومات، والمجال الثاني يناقش

الثقة (Reliability) للمعلومات، في حين يتعلق المجال الثالث بجودة المعلومات، ويتعلق المجال الرابع بالنوعية الاستعراضية للمعلومات (Presentational)، بينما يناقش المجال الخامس سهولة الوصول للمعلومات (Accessibility)، وتضمن المجال السادس مرونة المعلومات(Flexibility)، وأخيرا المجال السابع والمتعلق بفوائد المعلومات (Usefulness).

أما البعد الثاني فيعكس المستوى الفعلي للخدمات المقدمة من قسم/ دائرة نظم المعلومات، وتم تقسيمه إلى خمس مجالات، المجال الأول ويتعلق بمدى استجابة قسم/ دائرة نظم المعلومات للخدمات المطلوبة في الوقت المناسب، والمجال الثاني يناقش جودة القسم في تقديم الخدمات، والمجال الثالث يناقش الجوانب الشخصية لمقدمي الخدمة، والمجال الرابع يناقش البرامج التدريبية للقسم، وأخيرا المجال الخامس الذي يناقش درجة مرونة الخدمة، وقد تم تغطية هذا البعد من خلال أسئلة تضم الفقرات من (1-13) تتعلق بموضوع الدراسة.

وتعلق البعد الثالث بتوضيح المستوى الفعلي لأداء النظام المطبق والذي يعبر عن (القدرة على الدخول، معالجة البيانات، وعرض المخرجات،...)، وتضمن هذا البعد الفقرات من (1-30)، وتم تقسيمه إلى ست مجالات، فالمجال الأول يتعلق بمدى تأثير النظام على الوظائف، والمجال الثاني يناقش تأثير النظام على الدوائر الخارجية، في حين يتضمن المجال الثالث تأثيره على العمليات الداخلية، ويتعلق المجال الرابع بتأثيره على المعرفة والتعليم، ويناقش المجال الخامس خصائص استعمال النظام، وأخيرا يتعلق المجال السادس بنوعية الأنظمة المستخدمة، وقد اعتمدت الباحثة في وضع هذه الفقرات على الدراسات السابقة ذات العلاقة مثل دراسة (Chang and King, 2005).

والبعد الرابع والأخير تعلق بتوضيح المركز التنافسي للمنظمة مقارنة مع المنافسين في مجال عملهم،ويمثل هذا البعد المقياس النوعي للأداء ، وقد تضمن هذا البعد الفقرات من رقم (1-2) ويمثلا الحصة السوقية ونمو المبيعات، واعتمدت الباحثة في وضع هذه الفقرات على التقارير السنوية لعام (2004) للبنوك عينة الدراسة، والدراسات السابقة ذات العلاقة مثل (**Salhiah, Abu Doleh,*2005***).

4.4 مجتمع وعينة الدراسة

لقد تكون مجتمع الدراسة من المؤسسات المالية (البنوك) في سلطنة عمان والبالغ عددها (17) بنكاً، حيث اعتمدت الباحثة على الفروع الرئيسية لهذه البنوك مقسمة ما بين بنوك حكومية ومحلية واستثمارية (أجنبية).وكانت وحدة التحليل في هذه الدراسة هي الفرد المدير من الدوائر المختلفة وموظفي هذه الدوائر.

وقد تم توزيع واسترداد الإستبانات عن طريق الباحثة شخصياً وذلك لضمان تعبئتها بمصداقية ولتجنب عدم استردادها إذا ما تم بطرق أخرى، حيث قامت الباحثة بتوزيع الإستبانات البالغ عددها 150 إستبانة وهي تمثل (88.2%) من المجتمع الكلي للدراسة.

وبلغ عدد المنظمات التي أعادت الإستبانة 12 منظمة بواقع 127 إستبانة، وبعد تدقيقها استبعدت الباحثة سبعة إستبانات غير صالحة لأغراض التحليل، أي تم استخدام 120 إستبانة، شكلت ما نسبته84% كنسبة إرجاع، ومثلت هذه العينة ما نسبته 70.5% من مجتمع الدراسة الكلي.

4.5 الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

لقد تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) (Statistical Package for the Social Sciences) في تحليل البيانات الأولية التي تم

جمعها لأغراض هذه الدراسة، وتماشياً مع طبيعة هذه الدراسة، وأهدافها، وأسئلتها، فقــد تــم استخدام عدة أساليب إحصائية منها بعض الأساليب الوصفية التي شملت كل من :المتوسطات الحسابية، والنسب المئوية والتكرارات والانحرافات المعيارية، كما تم استخدام عدة اختبارات إحصائية منها :اختبار "كرونباخ ألفا" بهدف التحقق من التجــانس والاتــساق الــداخلي لأداة الدراسة والتأكد من ثباتها، واستخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدد (Regression)، وذلــك لبيان العلاقة بين متغيرات الدراسة والمتعلقة بمقاييس كل من أداء دائرة نظم المعلومات وأداء المنظمات.

4.5.1. اختبار كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)

لقد تم الاعتماد على هذه الأداة للتحقق من الاتساق والانسجام الداخلي لفقرات الإستبانة وللتأكد من ثباتها. فقد قامت الباحثة بحساب معامل كرونباخ ألفا الناتج عن تحليــل عناصــر الإستبانة، حيث كلما كانت قيم كرونباخ ألفا عالية كانت درجة الاتساق الداخلي عالية ومقبولة ومؤشرا على ثبات أداة القياس.

ولقد تم التأكد من ثبات أداة القياس (الإستبانة) من خلال استخراج معامل كرونبــاخ ألفا للاتساق الداخلي لأسئلة الدراسة، فقد بلغ (0.81) للبعد الأول والمتعلق بالمستوى الفعلــي لطبيعة المعلومات التي يزودها قسم/دائرة نظم المعلومات، وبلغ (0.93) بالنسبة للبعد الثــاني والمتعلق بمعرفة المستوى الفعلي للخدمات المقدمة من قسم/ دائرة نظــم المعلومــات، وبلــغ (0.96) للبعد الثالث والمتعلق بمعرفة المستوى الفعلي لأداء النظام المطبق داخــل المنظمــة، وأخيرا بلغ (0.89) للبعد الرابع للدراسة والمتعلق بمعرفة المركز التنافسي للمنظمة مقارنة مع منافسيهم في مجال عملهم.وتعتبر النسب السابقة لمعامل كرونباخ ألفا جيــدة ومقبولــة وذات دلالة على صدق محتويات هذه الأبعاد. ويوضح الجدول رقم (4-1) معامل الاتساق الداخلي لفقرات مقاييس أداء دائرة نظم المعلومات.

جدول رقم (1-4): نتائج (كرونباخ-ألفا) لمتغيرات الدراسة

الأبعاد وعدد الفقرات	معامل الاتساق الداخلي (ألفا)
1- فعالية المعلومات: **Effectiveness (Information)**	(0.81)
- النوعية الجوهرية للمعلومات (Intrinsic quality of information)(3).	(0.81)
- الثقة بالمعلومات Reliability of information	-
- جودة محتوى المعلومات Contextual of quality	-
- النوعيـــة العرضـــية للمعلومـــات Presentational quality) of	-
.(information	0.82
- سهولة الوصول للمعلومات(Accessibility of Information).(3)	(0.78
- مرونة المعلومات(Flexibility of information).(2)	(0.85)
- فوائد المعلومات (Usefulness of) information.(5)	
2. أداء مستوى الخدمات المقدمة: **(Service Performance)**	0.93
- الاستجابة للخدمات Responsiveness of services).(2)	
- نوعية مقدمي الخدمة(Intrinsic quality of service provider.(4)	(0.87)
- المواصفات الشخصية لمقـدمي الخـدمات Interpersonal of service	(0.87)
provider.(2)	(0.86)
- التدريب(IS Training).(3)	(0.89)
- مرونة الخدمات (Flexibility of Services).(2)	(0.88)
3.أداء النظام **(System Performance)**	(0.96)
-أثره على الوظائف (IMPACT on Job).(9)	(0.92)
-تـــأثيره علـــى الـــدوائر الخارجيـــة) impact on external	(0.90)
constituencies.(6)	(0.85)
-تأثيره على العمليات الداخلية impact on internal process).(2)	(0.90)
-تـأثيره علـى المعرفـة والتعلـيم impact on knowledge and)	(0.83)
learning)(5)	(0.84)
-خصائص استعمال نظام(system usage. characteristics(5)	
-نوعية الأنظمةsystem usage characteristic .(3)	
4.المركز التنافسي.(2) (COM.)	(0.89)
معامل الاتساق الداخلي العام	0.97

ويلاحظ من الجدول رقم (1-4) أن معامل الاتساق الداخلي العام للمحتويات الرئيسية الإستبانة بلغ (**0.97**)، في حين تراوح بين (0.78) و (0.96) لجميع المتغيرات التي تقيسها أداة القياس، حيث بلغت أعلى قيمة له في الجزء الثالث من الإستبانة والذي يقيس أثر أداء النظام على الوظائف حيث بلغت (0.96) وهذا بدوره يمثل قيمة جيدة ونسب ثبات مقبولة وعالية لأغراض التحليل (Palvia, 1997).

4.5.2 اختبار الصدق Validity Test

لقد تم الاعتماد على نوعين من مقاييس صدق الأداة هما :صدق المحتوى (Content Validity) والذي يمثل مقياس التأكد من أن أداة القياس مطابقة للمفهوم الذي وضعت لأجل قياسه، وهو مقياس للتأكد من أن العناصر أو العبارات التي تحتويها أداة القياس تبدو في ظاهرها متوافقة مع ما تم قياسه، وقادرة على قياس الظاهرة المراد بحثها قياساً صحيحاً.في حين يمثل المقياس الأخر (Construct Validity) أو صدق البناء، ويعبر عنه بأنه مقياس التأكد من أن النتائج التي تم الحصول عليها من استخدام أداة القياس تناسب وتتفق مع النظريات التي صممت الأداة من أجلها،وبعبارة أخرى يتفق مع الأهداف وأسئلة الدراسة، كون فقرات الإستبانة فيه منسجمة مع أهداف وأسئلة الدراسة، ويعبر عنه كذلك بإمكانية ترجمة الأفكار والنظريات إلى برامج فعلية ومقاييس(Sekaran, 2003).

ولقد تم التأكد من صدق أداة القياس (الإستبانة) المستخدمة في هذه الدراسة، باستخدام نوعين من أدوات القياس هما صدق المحتوى (Content Validity)، وصدق البناء أو المكونات (Construct Validity). وقد استخدمت الباحثة هذين المقياسين للحكم على سلامة ووضوح المحتوى لأداة القياس (الإستبانة).

فتم التأكد من محتويات الإستبانة والمتمثلة في الأبعاد الأربعة(فعالية المعلومات، مستوى الخدمات، وأداء النظام، والمركز التنافسي)، ومجالات كل بعد وذلك بإيجاد العلاقة الارتباطية بين عناصر كل بعد،وبيان مدى المصداقية بها وقوة الترابط عن طريق (P-Value) لكل من صدق المحتوى (Content Analysis)، وصدق البناء (Construct Validity)، والتحليل العام لأبعاد فعالية المعلومات كالآتي:

1. العلاقات الارتباطية المتعلقة بفعالية المعلومات

وتوضح الجداول رقم (2-4) إلى (8-4) العلاقات الارتباطية بين مجالات البعد الأول والذي يمثل فعالية المعلومات في الإستبانة بكل مجالاته وعناصره، وتشير الجداول إلى أن صدق المحتوى(Content Validity) لجميع فقرات هذا البعد بلغ P-Value (0.000) مما يدل على درجة المصداقية العالية، وكذلك بالنسبة لتحليل صدق المكونات (Construct Validity) المتعلق بهذا المجال، والتحليل العام لأبعاد دائرة نظم المعلومات (Overall IS) فقد بلغ P-Value(0.000)، وهذا يعكس أيضا درجة المصداقية العالية بين فقرات هذا المجال وقوة الترابط.

جدول (2-4)

العلاقات الارتباطية بين عناصر فعالية المعلومات والمتعلقة بالنوعية المعلومات للفقرات من (1-3) بالإستبانة

المجالات	الفقرات	صدق المحتوى Content Validity		تحليل المكونات Construct Validity (فعالية المعلومات)		التحليل العام لأبعاد دائرة نظم المعلومات (Overall IS)	
		معامل الارتباط	P-Value	معامل الارتباط	P-Value	معامل الارتباط	P-Value
النوعية الجوهرية للمعلومات	تتسم المعلومات المقدمة بأنها ذات طبيعة قابلة للتفسير (Interpretable).	0.889	0.000	0.657	0.000	0.566	0.000
	تتسم المعلومات المقدمة بأنها ذات طبيعة قابلة للفهم (Understandable)	0.876	0.000	0.642	0.000	0.472	0.000
	تتسم المعلومات المقدمة بأنها مترابطة (concise).	0.810	0.000	0.718	0.000	0.573	0.000

جدول (3-4)

العلاقات الارتباطية بين عناصر فعالية المعلومات والمتعلقة بالثقة بالمعلومات للفقرة(4) بالإستبانة

المجالات	الفقرات	صدق المحتوى Content Validity		تحليل المكونات Construct Validity (فعالية المعلومات)		التحليل العام لأبعاد دائرة نظم المعلومات (Overall IS)	
		معامل الارتباط	P-Value	معامل الارتباط	P-Value	معامل الارتباط	P-Value
الثقة بالمعلومات Reliability of information	تتسم المعلومات المقدمة بأنها يمكن الاعتماد والتعويل عليها (reliable).	-	-	0.514	0.000	0.260	0.000

جدول (4-4)

العلاقات الارتباطية بين عناصر فعالية المعلومات والمتعلقة بجودة سياق المعلومات للفقرة (5) بالإستبانة

المجالات	الفقرات	صدق المحتوى Content Validity		تحليل المكونات Construct Validity (فعالية المعلومات)		التحليل العام لأبعاد دائرة نظم المعلومات (Overall IS)	
		معامل الارتباط	P-Value	معامل الارتباط	P-Value	معامل الارتباط	P-Value
جودة سياق المعلومات contextual quality of information	تتسم المعلومات المقدمة بأنها هامة وذات صلة بالموضوع (Importance & Relevant)	-	-	0.608	0.000	0.457	0.000

جدول (5-4)

العلاقات الارتباطية بين عناصر فعالية المعلومات والمتعلقة بالنوعية العرضية للمعلومات للفقرة (6) بالإستبانة

المجالات	الفقرات	صدق المحتوى Content Validity		تحليل المكونات Construct Validity (فعالية المعلومات)		التحليل العام لأبعاد دائرة نظم المعلومات (Overall IS)	
		معامل الارتباط	P-Value	معامل الارتباط	P-Value	معامل الارتباط	P-Value
النوعية العرضية للمعلومات presentational quality of information	تتسم المعلومات المقدمة بأنها منظمة ومعرفة. (organized & well-defined)	–	–	0.636	0.000	0.523	0.000

جدول (6-4)

العلاقات الارتباطية بين عناصر فعالية المعلومات والمتعلقة بوصول المعلومات للفقرات من(7-9) بالإستبانة.

المجالات	الفقرات	صدق المحتوى Content Validity		تحليل المكونات Construct Validity فعالية المعلومات (EF)		التحليل العام لأبعاد دائرة نظم المعلومات (Overall IS)	
		معامل الارتباط	P-Value	معامل الارتباط	P-Value	معامل الارتباط	P-Value
وصول المعلومات Accessibility of information	تتسم المعلومات المقدمة بأنها متوفرة و متاحة للمستخدم بيسر (Available & Accessible).	0.859	0.000	0.694	0.000	0.679	0.000
	تتسم المعلومات المقدمة بأنها محدثة (Up-To-Date)	0.835	0.000	0.656	0.000	0.606	0.000
	تتسم المعلومات المقدمة بإمكانية تسلمها في الوقت المناسب (Received in a timely manner)	0.880	0.000	0.658	0.000	0.625	0.000

جدول (4-7)

لاقات الارتباطية بين عناصر فعالية المعلومات والمتعلقة بمرونة المعلومات للفقرات من (10-11) بالإستبانة

جالات	الفقرات	صدق المحتوى Content Validity		تحليل المكونات Construct Validity (فعالية المعلومات)		التحليل العام لأبعاد دائرة نظم المعلومات (Overall IS)	
		معامل الارتباط	P-Value	معامل الارتباط	P-Value	معامل الارتباط	P-Value
رونة لمعلومات Flexibility o informatic n	تتسم المعلومات المقدمة بسهولة ربطها (Easily integrated)	0.923	0.000	0.673	0.000	0.652	0.000
	تتسم المعلومات المقدمة بسهولة تحديثها (Easily up-dated)	0.891	0.000	0.647	0.000	0.576	0.000

جدول (4-8)

العلاقات الارتباطية بين عناصر فعالية المعلومات والمتعلقة بفائدة المعلومات للفقرات من (12-16) بالإستبانة

الات	الفقرات	صدق المحتوى Content Validity		تحليل المكونات Construct Validity (فعالية المعلومات)		التحليل العام لأبعاد دائرة نظم المعلومات (Overall IS)	
		معامل الارتباط	P-Value	معامل الارتباط	P-Value	معامل الارتباط	P-Value
فائدة معلومات (usefulne of informatic	تتسم المعلومات المقدمة بإمكانية تعريف المشكلة من خلالها (Defining problem)	0.711	0.000	0.681	0.000	0.606	0.000
	تتسم المعلومات المقدمة بإمكانية استخدامها واستغلالها في عملية صنع القرار. (Making decision)	0.835	0.000	0.651	0.000	0.472	0.000
	تتسم المعلومات المقدمة بإمكانية استخدامها واستغلالها في تحسين الكفاءة (Improve efficiency)	0.828	0.000	0.611	0.000	0.529	0.000
	تتسم المعلومات المقدمة بإمكانية استخدامها واستغلالها في تحقيق الميزة التنافسية (Give competitive edge)	0.849	0.000	0.628	0.000	0.548	0.000
	تتسم المعلومات المقدمة بإمكانية تحديد المشكلة من خلالها (Identify problem)	0.778	0.000	0.569	0.000	0.561	0.000

2.العلاقات الارتباطية المتعلقة بمستوى أداء الخدمات.

تمثل الجداول من (4-9) إلى (4-14)العلاقات الارتباطية بين عناصر البعد الثاني لمقاييس أداء دائرة نظم المعلومات،والذي يعبر عن أداء الخدمات ويمثل مستوى الخدمات المقدمة من دائرة نظم المعلومات ويتضمن خمس مجالات موزعة على فقرات بالإستبانة.ولوحظ أن صدق المحتوى(Content Validity) لجميع فقرات هذا المجال بلغ P-Value (0.000) وبالتالي يدل على درجة المصداقية العالية، وكذلك بالنسبة لتحليل صدق المكونات (Construct Validity)، والتحليل العام لأبعاد دائرة نظم المعلومات (Overall IS) فقد بلغ P-Value(0.000)، وهذا يعكس درجة المصداقية العالية بين مجالات هذا البعد وقوة الترابط.

جدول (4-9)

العلاقات الارتباطية بين عناصر مستوى الخدمات المقدمة من دائرة نظم المعلومات المتعلقة بدرجة الاستجابة للخدمات. (الفقرات من (1-2) بالإستبانة)

المجالات	الفقرات	صدق المحتوى Content Validity		تحليل المكونات Construct Validity (مستوى الخدمات(SP))		التحليل العام لأبعاد دائرة نظم المعلومات (Overall IS)	
		معامل الارتباط	P-Value	معامل الارتباط	P-Value	معامل الارتباط	P-Value
استجابة الخدمات Responsiveness of services)	يستجيب قسم/دائرة نظم المعلومات للخدمات المطلوبة في الوقت المناسب.	0.946	0.000	0.789	0.000	0.703	0.000
	يكمل قسم/دائرة نظم المعلومات الخدمات في الوقت المناسب.	0.945	0.000	0.762	0.000	0.684	0.000

جدول (10-4)

العلاقات الارتباطية بين عناصر مستوى الخدمات المقدمة من دائرة نظم المعلومات المتعلقة بجودة مقدمي الخدمات (الفقرات من (3-6) بالإستبانة)

التحليل العام لأبعاد دائرة نظم المعلومات (Overall IS)		تحليل المكونات Construct Validity (مستوى الخدمات(SP))		صدق المحتوى Content Validity		الفقرات	المجالات
P-Value	معامل الارتباط	P-Value	معامل الارتباط	P-Value	معامل الارتباط		
0.000	0.611	0.000	0.736	0.000	0.872	يتميز قسم/دائرة نظم المعلومات بالاعتماد عليهم في تقديم الخدمات(dependable	جودة مقدمي الخدمات Intrinsic quality of service provider
0.000	0.570	0.000	0.702	0.000	0.837	قسم/دائرة نظم المعلومات موثوق فيهم.	
0.000	0.666	0.000	0.761	0.000	0.893	قسم/دائرة نظم المعلومات يفهمون حاجات المستخدمين.	
0.000	0.625	0.000	0.698	0.000	0.783	قسم/دائرة نظم المعلومات يساعد على جَعْلك مستعمل للحاسوب واسعَ الإطلاع. knowledgeable	

جدول (4-11)

العلاقات الارتباطية بين عناصر مستوى الخدمات المقدمة من دائرة نظم المعلومات المتعلقة بالمواصفات الشخصية لمقدمي الخدمة بالفقرات من (7-8) بالإستبانة)

التحليل العام لأبعاد دائرة نظم المعلومات (Overall IS)		تحليل المكونات Construct Validity (مستوى الخدمات ((SP)		صدق المحتوى Content Validity		الفقرات	المجالات
P-Value	معامل الارتباط	P-Value	معامل الارتباط	P-Value	معامل الارتباط		
0.000	0.525	0.000	0.720	0.000	0.933	قسم/دائرة نظم المعلومات يظهرون الاحترام لك.	المواصفات الشخصية لمقدمي الخدمة (interpersonal quality of service provider)
0.000	0.597	0.000	0.773	0.000	0.941	قسم/دائرة نظم المعلومات لطفاء في العمل مع الآخرين.	

جدول (4-12)

العلاقات الارتباطية بين عناصر مستوى الخدمات المقدمة من دائرة نظم المعلومات المتعلقة بالتدريب (الفقرات من (9-11) بالإستبانة)

المجالات	الفقرات	صدق المحتوى Content Validity		تحليل المكونات Construct Validity (مستوى الخدمات(SP))		التحليل العام لأبعاد دائرة نظم المعلومات (Overall IS)	
		معامل الارتباط	P-Value	معامل الارتباط	P-Value	معامل الارتباط	P-Value
التدريب (IS Training	البرامج التدريبية المقدمة من قسم/دائرة نظم المعلومات مفيدة.	0.887	0.000	0.764	0.000	0.671	0.000
	البرامج التدريبية المقدمة من قسم/دائرة نظم المعلومات متنوعة وكافية.	0.929	0.000	0.748	0.000	0.660	0.000
	البرامج التدريبية المقدمة من قسم/دائرة نظم المعلومات لها القدرة الكافية لخدمة كل مستخدميها.	0.923	0.000	0.805	0.000	0.705	0.000

جدول (4-13)

العلاقات الارتباطية بين عناصر مستوى الخدمات المقدمة من دائرة نظم المعلومات المتعلقة بمرونة الخدمات (الفقرات من (12-13) بالإستبانة)

المجالات	الفقرات	صدق المحتوى Content Validity		تحليل المكونات Construct Validity (مستوى الخدمات(SP))		التحليل العام لأبعاد دائرة نظم المعلومات (Overall IS)	
		معامل الارتباط	P-Value	معامل الارتباط	P-Value	معامل الارتباط	P-Value
مرونة الخدمات Flexibility of Services	يقدم قسم/دائرة نظم المعلومات خدمات متنوعة كافية.	0.947	0.000	0.806	0.000	0.723	0.000
	لدى قسم/دائرة نظم المعلومات موظفين كافيين لتزويدكم بالخدمات.	0.944	0.000	0.810	0.000	0.720	0.000

3.العلاقات الارتباطية المتعلقة بأداء النظام

توضح الجداول رقم (4-14) إلى (4-19) العلاقات الارتباطية المتعلقة بالبعد الثالث بالإستبانة والذي يمثل أداء النظام، ويشتمل هذا البعد على المجالات والفقرات التي تعبر عن هذا البعد. وقد لوحظ من الجداول رقم (4-14) إلى (4-19) أن صدق المحتوى (Content Validity) لجميع فقرات هذا المجال بلغ P-Value (0.000).

وبالتالي يستدل منه على درجة المصداقية العالية، وكذلك بالنسبة لتحليل صدق المكونات (Construct Validity) بلغP-Value (0.000)، والتحليل العام لأبعاد دائرة نظم المعلومات (Overall IS) كذلك بلغ P-Value له (0.000)، مما يعكس درجة المصداقية العالية وقوة الترابط بين مجالات هذا البعد.

جدول (4-14)

العلاقات الارتباطية بين عناصر أداء النظام والمتعلقة بأثر النظام على الوظائف (الفقرات من (1-9) بالإستبانة

المجالات	الفقرات	صدق المحتوى Content Validity		تحليل المكونات Construct Validity (أداء النظام(SN))		التحليل العام لأبعاد دائرة نظم المعلومات (Overall IS)	
		معامل الارتباط	P-Value	معامل الارتباط	P-Value	معامل الارتباط	P-Value
أثره على الوظائف IMPACT (on Job)	يسهل الأمور لتأدية عملك.	0.787	0.000	0.681	0.000	0.634	0.000
	يحسن من أدائك في عملك.	0.861	0.000	0.700	0.000	0.663	0.000
	يحسن من القرارات المتخذة	0.813	0.000	0.686	0.000	0.703	0.000
	يمنحك الثقة لإنجاز عملك.	0.839	0.000	0.765	0.000	0.737	0.000
	يساعد في زيادة الإنتاجية للأفراد	0.847	0.000	0.778	0.000	0.723	0.000
	يزيد من مشاركتك في القرارات.	0.780	0.000	0.653	0.000	0.653	0.000
	يزيد من وعيك بالمعلومات المتعلقة بالعمل.	0.771	0.000	0.712	0.000	0.659	0.000
	يحسن من جودة منتج عملك.	0.749	0.000	0.780	0.000	0.725	0.000
	يعزز من قدرتك على حل المشاكل.	0.751	0.000	0.778	0.000	0.719	0.000

جدول (4-15)

العلاقات الارتباطية بين عناصر أداء النظام والمتعلقة بأثيره على الدوائر الخارجية

المجالات	الفقرات	صدق المحتوى Content Validity		تحليل المكونات Construct Validity (أداء النظام(SN))		التحليل العام لأبعاد دائرة نظم المعلومات (Overall IS)	
		معامل الارتباط	P-Value	معامل الارتباط	P-Value	معامل الارتباط	P-Value
تأثيره على الدوائر الخارجية impact on external constituencies	يساعدك في إدارة العلاقات مع الشركاء الخارجيين.	0.786	0.000	0.671	0.000	0.625	0.000
	يحسن من رضا المستهلكين.	0.871	0.000	0.787	0.000	0.669	0.000
	يحسن من خدمات المستهلكين.	0.909	0.000	0.771	0.000	0.702	0.000
	يطور من المعلومات التي تشترك بها مع الزبون والمورد.	0.812	0.000	0.679	0.000	0.630	0.000
	يساعدك على الاحتفاظ بالزبائن.	0.807	0.000	0.789	0.000	0.708	0.000
	يساعد على الاختيار وفي تحقيق الجودة المرغوبة في الموردين.	0.801	0.000	0.765	0.000	0.702	0.000

جدول (4-16)

العلاقات الارتباطية بين عناصر أداء النظام والمتعلقة بتأثيره على العمليات الداخلية

المجالات	الفقرات	صدق المحتوى Content Validity		تحليل المكونات Construct Validity (أداء النظام(SN))		التحليل العام لأبعاد دائرة نظم المعلومات (Overall IS)	
		معامل الارتباط	P-Value	معامل الارتباط	P-Value	معامل الارتباط	P-Value
تأثيره على العمليات الداخلية (impact on internal process)	يخفض من كلفة العمليات.	0.930	0.000	0.749	0.000	0.719	0.000
	يخفض من أوقات دورة العمل.	0.936	0.000	0.794	0.000	0.700	0.000

جدول (4-17)

العلاقات الارتباطية بين عناصر أداء النظام والمتعلقة بتأثيره على المعرفة والتعليم.(الفقرات من (18-22) بالإستبانة

المجالات	الفقرات	صدق المحتوى Content Validity		تحليل المكونات Construct Validity (أداء النظام(SN))		التحليل العام لأبعاد دائرة نظم المعلومات (Overall IS)	
		معامل الارتباط	P-Value	معامل الارتباط	P-Value	معامل الارتباط	P-Value
تأثيره على المعرفة والتعليم (impact on knowledge and learning)	يزودك بالمعلومات من الإدارات الأخرى بالمنظمة.	0.840	0.000	0.767	0.000	0.696	0.000
	يسهل من حل المشكلات المشتركة.	0.865	0.000	0.807	0.000	0.695	0.000
	يسهل القرارات المتخذة من المجموعة.	0.837	0.000	0.751	0.000	0.650	0.000
	يسهل من تعلم المجموعات بالمؤسسة.	0.850	0.000	0.742	0.000	0.677	0.000
	يسهل من عملية نقل المعرفة.	0.866	0.000	0.742	0.000	0.671	0.000

جدول (4-18)

العلاقات الارتباطية بين عناصر أداء النظام والمتعلقة بخصائص استعمال نظام (الفقرات من (23-27) بالإستبانة

المجالات	الفقرات	صدق المحتوى Content Validity		تحليل المكونات Construct Validity (أداء النظام(SN))		التحليل العام لأبعاد دائرة نظم المعلومات (Overall IS)	
		معامل الارتباط	P-Value معامل بيرسون	معامل الارتباط	P-Value معامل بيرسون	معامل الارتباط	P-Value معامل بيرسون
خصائص إستعمال النظام(system usage characteristics)	يتميز النظام بأنه قليل التكلفة(Cost-effective).	0.593	0.000	0.296	0.000	0.268	0.000
	الأنظمة متجاوبة لتلبية حاجاتك المتغيرة.	0.844	0.000	0.804	0.000	0.798	0.000
	الأنظمة مرنة.(flexible)	0.854	0.000	0.770	0.000	0.713	0.000
	الأنظمة سهلة الاستعمال.	0.838	0.000	0.636	0.000	0.620	0.000
	الأنظمة سهلة التعلم.(easy to learn)	0.759	0.000	0.515	0.000	0.500	0.000

جدول (19-4)

العلاقات الارتباطية بين عناصر أداء النظام والمتعلقة بنوعية الأنظمة (الفقرات من (28-30) بالإستبانة

المجالات	الفقرات	صدق المحتوى Content Validity		تحليل المكونات Construct Validity ((أداء النظام(SN))		التحليل العام لأبعاد دائرة نظم المعلومات (Overall IS)	
		معامل الارتباط	P-Value	معامل الارتباط	P-Value	معامل الارتباط	P-Value
جودة نوعية الأنظمة Intrinsic systems quality	الأنظمة لها وقت استجابة سريع.	0.861	0.000	0.692	0.000	0.681	0.000
	الأنظمة معتمدة (Reliable).	0.879	0.000	0.626	0.000	0.555	0.000
	الأنظمة سهلة الوصول (Accessible).	0.876	0.000	0.586	0.000	0.554	0.000

4. العلاقات الارتباطية المتعلقة بالمركز التنافسي

يوضح الجدول رقم (20-4) العلاقات الارتباطية المتعلقة بمجالات المركز التنافسي مثل (الحصة السوقية، ونمو المبيعات)، وقد لوحظ من خلال هذا الجدول أن صدق المحتوى (Content Validity) لجميع فقرات هذا المجال بلغ P-Value (0.000) وكذلك بالنسبة لصدق المكونات (Construct Validity)، والتحليل العام لأبعاد دائرة نظم المعلومات (Overall IS) فقد بلغ أيضاP-Value (0.000)، وهذا يعكس درجة المصداقية العالية بين مجالات هذا البعد وقوة الترابط.

جدول (4-20)

العلاقات الارتباطية بين عناصر المركز التنافسي من الفقرات من (1-2) بالإستبانة

المجالات	الفقرات	صدق المحتوى Content Validity		تحليل المكونات Construct Validity (COM)		التحليل العام لأبعاد دائرة نظم المعلومات (Overall IS)	
		معامل الارتباط	P-Value	معامل الارتباط	P-Value	معامل الارتباط	P-Value
المركز التنافسي	الحصة السوقية	-	-	0.952	0.000	0.474	0.000
	نمو المبيعات	-	-	0.948	0.000	0.466	0.000

4.5.3 الأساليب الإحصائية الوصفية (Descriptive Statistical Techniques)

استخدمت الأساليب الإحصائية الوصفية بشكل عام للحصول على قراءات عامة عن خصائص وملامح هيكل أو تركيب مجتمع الدراسة وتوزيعه. وتضمنت الأساليب الإحصائية الوصفية النسب المئوية والتكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

4.5.4.اختبار معامل بيرسون للارتباط (Person Correlation Coefficient)

وقد استخدم هذا الاختبار بهدف التحقق من أسئلة الدراسة واختبارها، ويذكر أن هذا الاختبار يعتبر من أكثر معاملات الارتباط شيوعاً حيث يستخدم للكشف عن مدى وجود علاقة ارتباط بين متغيرين في ظل توفر بيانات غير مستمرة (Discrete)، وطبيعة هذه العلاقة سواء كانت موجبة (طردية) أو سالبة (عكسية) (اتجاه العلاقة)، ويكشف كذلك عن مستوى دلالة هذه العلاقة، وقد تم استخدام معامل بيرسون لتحديد العلاقة الموجودة بين أداء دائرة نظم المعلومات وأداء منظمات الأعمال.

4.5.5. مقياس التحليل

اشتمل مقياس التحليل المستخدم في الإستبانة على مقياس ليكرت الخماسي (Five point Likerts Scale) لقياس فقرات الأبعاد بالإستبانة، حيث تدل الدرجة (1) على

درجة موافقة قليلة جدا و(5) تدل على درجة موافقة كبيرة جدا، هذا وقد تم دمج الإجابات ليصبح المقياس ثلاثياً، حيث يكون مدى المتوسط الحسابي من (1-2) دالا على درجة متدنية من الموافقة، ومدى المتوسط الحسابي من (2.01-3.5) دالا على درجة متوسطة، ومدى المتوسط الحَسابي من (3.51- 5) دالا على درجة عالية،حيث تم حساب المتوسطات الحسابية لكل سؤال من الأسئلة المكونة للبعد الواحد كل على حدة.

والجدول رقم (4-21) يبين معيار مقياس التحليل الذي اعتمدته الباحثة والذي تم على أساس التحليل بناء على قيم المتوسط الحسابي بالاعتماد على العديد من الدراسات السابقة مثل (بقلة، 2004).

جدول رقم (4-21)

الدرجة	المتوسط الحسابي
	المقياس الخماسي
متدنية	1-2
متوسطة	2.01-3.50
عالية	3.51-5.00

4.6 محددات الدراسة

1. قلة الدراسات السابقة التي تبحث في هذا المجال (دور دائرة نظم المعلومات وأثرها على الأداء في المؤسسات المالية (البنوك) بسلطنة عمان) وخصوصا العربية منها.
2. تردد بعض المسؤولين في منظمات مجتمع الدراسة في الإجابة على الإستبانة تذرعا بسرية المعلومات، إلى جانب عدم التفرغ لضيق الوقت، وهذا بدوره أدى إلى تقليل نسبة استرجاع الإستبانات.

3. واجهت الباحثة أثناء إعداد هذه الدراسة عدد من الصعوبات كان أهمها عوامل الجهد والوقت والتكلفة، فعملية المسح قد تمت بطريقة شخصية، وقد بذلت الباحثة جهداً مضاعفاً للوصول إلى أماكن المنظمات المستهدفة لتسليم الإستبانة باليد إلى جانب إقناعهم بضرورة التعبئة لإحجام الكثير وذلك لانشغالهم خاصة وأنهم في نهاية السنة المالية، وما تطلبه ذلك من المتابعة المستمرة.

4. أن نتائج هذه الدراسة تبقى مرتبطة بشكل مباشر بوجهة نظر عينة الدراسة.

4.7 خلاصة

لقد قدم هذا الفصل عرضاً للمنهجية التي تم إتباعها في هذه الدراسة،حيث تم توضيح تصميم الدراسة المناسب،وطرق جمع البيانات الثانوية والأولية وتوضيح الأبعاد الرئيسية المشمولة في أداة الدراسة،إضافة إلى الاختبارات الخاصة بأداة القياس، وكذلك مجتمع وعينة الدراسة، والأساليب الإحصائية التي تم استخدامها في تحليل البيانات ومقياس التحليل، وأخيرا تم توضيح أهم المحددات التي واجهت الباحثة خلال إنجاز هذه الدراسة.

الفصل الخامس

عرض وتحليل النتائج

5.1 المقدمة

يتضمن هذا الفصل من الدراسة عرض وتحليل لنتائج الدراسة ومناقشتها في إطار أهداف الدراسة وأسئلتها، حيث يشتمل هذا الفصل على وصف لخصائص عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية (الديمغرافية)، وكذلك الإجابة على أسئلة الدراسة.

5.2 وصف خصائص عينة الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية

يبين الجدول رقم (1-5)، وصف خصائص عينة الدراسة المتمثلة بمديري الدوائر بالبنوك بالسلطنة، وذلك حسب المتغيرات الديمغرافية المتمثلة في :الجنس والعمر، والمستوى التعليمي، والخبرة الإجمالية، وعدد سنوات الخبرة في مجال البنوك، والوحدة/الدائرة، وعدد سنوات الخبرة في البنك الذي يعمل به حالياً.

يشير الجدول رقم (1-5) إلى أن نسبة الذكور بلغت (70.8%) في البنوك بالنسبة لمدراء الدوائر بالمنظمة وموظفي تلك الدوائر، و(29.1%) شكلت نسبة الإناث في عينة الدراسة نفسها.وقد جاءت هذه النسب المتدنية متفقة مع نتائج بعض الدراسات العربية مثل دراسة (Abu-Doleh,2000)، والتي أظهرت تدني مستوى مشاركة المرأة في المستويات الإدارية الوسطى والعليا. ويمكن أن يعزى تدني نسبة النساء العاملات في قطاع البنوك إلى وجود بعض من المعوقات الاجتماعية مثل: عدم قدرة المرأة على الموازنة بين متطلبات العمل والأسرة، ولساعات العمل الطويلة التي تتطلبها هذه المنظمات.

جدول رقم (1-5)

خصائص عينة الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية (ن=120)

المتغيرات الديمغرافية		قطاع البنوك	
الجنس	ذكور	85	%70.0
	إناث	35	%29.1
العمر	20-30	58	%48.3
	31-40	49	%40.8
	41-50	7	%5.8
	51 فأكثر	6	5
المستوى التعليمي	الثانوية العامة	38	%31.6
	دبلوم مجتمع	38	%31.6
	الشهادة الجامعية الأولى	35	%29.1
	درجة الماجستير	9	%7.5
	درجة الدكتوراة	-	-
الخبرة الإجمالية	1-5 سنوات	34	%28.3
	6-10سنوات	42	%35
	11-15سنوات	18	%15
	16-20سنة	21	%17.5
	21 سنة فأكثر	5	%4.16
الوحدة/الدائرة	الموارد البشرية	30	%25
	المالية	17	%14.1
	التدقيق	18	%15
	المخاطر	12	%10
	الديون	8	%6.6
	الخزينة	3	%2.5
	هندسة	2	%1.6
	خدمات عملاء	7	%5.8
	قروض	10	%8.3
	تسويق	12	%10
	اتصالات	1	%0.83
عدد سنوات الخبرة في البنك الذي تعمل به حاليا	خمسة سنوات فأقل	50	41.6
	6-10 سنوات	39	32.5
	11-15 سنة	9	%17.5
	16سنة فأكثر	22	%18.3

أما عن توزيع أفراد العينة، حسب العمر فيشير الجدول (1-5) إلى أن نسبة الإداريين الذين تقع أعمارهم في الفئة العمرية (20-30) قد بلغت أعلى نسبة بواقع (48.3%)، في حين وصلت إلى (40.8%) في الفئة العمرية (31-40)، تليها مباشرة الفئـــة العمريـــة(41-50) وشكلت نسبة (5.8%)، في حين بلغت أقل نسبة في الفئة العمرية 51 سنة فأكثر بنسبة (5%). وهذا يشير إلى أن متوسط أعمار المديرين والموظفين يميل لصالح الفئات العمرية بين (20-30) سنة و(31-40) سنة. وهي نسبة مشجعة تدل على اهتمام قطاع البنوك بوجود جيل جديد من الشباب ضمن المستويات الإدارية المختلفة.

أما فيما يتعلق بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي فيشير الجدول إلى أن ما نسبته (31.6%) من مدراء الدوائر والموظفين بالبنوك يحملون الثانوية العامة ودبلـــوم المجتمع وهي أعلى نسبة، في حين بلغت نسبة حملة الشهادة الجامعيـــة الأولـــى (29.1%)، وبلغت نسبة حملة درجة الدكتوراة (7.5%) وشكلت نسبة متدنية نسبياً، ويتضح لنا من النتائج ذات العلاقة بالمؤهل العلمي لأفراد عينة الدراسة، أن مدراء الدوائر والموظفين بالبنوك هـــم ذوو مؤهلات علمية متفاوتة وتدل هذه النتيجة على مدى تفاوت الكفاءات العلمية في هذا القطاع.

وفيما يتعلق بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة الإجماليـــة فيوضـــح الجـــدول (1-4)، أن أعلى نسبة كانت من لديهم خبرة تتراوح (6-10)سنة بنـــسبة 35%،تليهـــا مـــن تتراوح خبرتهم (1-5) سنة بنسبة 28.3%، وتتفاوت نسب الخبرات بـــين مـــدراء الـــدوائر وموظفيها، فتتراوح نسبة من لديهم خبرات من (16-20) سنة (17.5%)، في حـــين تلتهـــا مباشرة نسبة من لديهم خبرة تتراوح (11-15)سنة بواقع 15%، وقد بلغت نسبة من تتراوح خبراتهم من(21 سنة) فأكثر (4.16%) وتمثل أقل النسب، ونستطيع أن نستنتج من ذلـــك أن أفراد العينة يملكون الخبرة الاجمالية العالية وهذا بدوره يمكن أن يؤثر إيجابياً على مـــستوى الأداء لديهم.

وأما فيما يتعلق بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب الوحدات أو الدوائر، فنجد أن أعلى نسبة كانت لدائرة الموارد البشرية فقد بلغت 25%، تليها دائرة التدقيق بواقع (15%)، ومن ثم دائرة المالية بنسبة (14.1%)، وبلغت نسبة الدائرة الهندسية (10.6%)،، ودائـــرة التـــسويق ودائرة المخاطر بنفس النسبة إذ بلغت (10%)، تليها دائرة القروض بنسبة (8.3%)، في حين بلغت نسبة دائرة التحصيل والديون (6.6%)، فـدائرة خـدمات العمـلاء بنـسبة (5.8%)، والخزينة بنسبة (2.5%)، وكانت أقل نسبة هي (0.83%) عن دائرة الاتـصالات، وتـشير النتائج إلى أن مدراء وموظفي تلك الدوائر يشكلون أعلى نسبة في دائرة المـوارد البـشرية، تليها دائرة التدقيق، فالمالية.

وتشير النتائج فيما يتعلق بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة في البنـك الـذي يعمل به حالياً، أن ما نسبته (41.6%) من مدراء الدوائر وموظفيها ممن يملكون سنوات خبرة من خمس سنوات وتمثل أعلى نسبة، تليها مباشرة ممن تراوح خبرتهم مـن (6-10) سـنة وبلغت نسبته 32.5%، ونسبة من يملكون خبرة (16 سنة فأكثر) بلغـت (18.3%)،بينمـا جاءت نسبة الذين تتراوح خبراتهم مـن (11-15) سـنة (17.5%)، متدنيـة،ومثلت كأقـل نسبة.ويتضح من ذلك وجود خبرات متفاوتة بين أفراد عينة الدراسة وهـذا مؤشـر إيجـابي لتأثيره على مستوى الأداء في البنوك الحالية التي يعملون بها.

5.3 مقاييس أداء دائرة نظم المعلومات

5.3.1 البعد الأول : فعالية المعلومات

يتضح من الجدول رقم (2-5) والمتعلق بقياس مدى فعالية المعلومات التي يقدمها قسم/دائرة نظم المعلومات بأن المتوسط الحسابي العام بلغ (3.93)، مما يدل على أن معظم أفراد العينة يرون أن المعلومات المقدمة ذات فعالية عالية، إذ تقع ضمن التطبيق العالي استناداً إلى المقياس المعتمد في هذه الدراسة.

ويتكون هذا البعد من ستة عشر فقرة (16)، تحدد في مجملها درجة فعالية المعلومات التي تقدمها قسم/دائرة نظم المعلومات للدوائر الأخرى بالمنظمة، وقد اشتملت على سبعة مجالات موضحة بالجدول رقم (2-5)،إذ بلغ أعلى متوسط حسابي للفقرات (10) و(11)، والتي تمثل مرونة المعلومات بما يقارب (4.00) وهو ما يعبر عن متوسط عالي استناداً للمقياس المعتمد بالدراسة.

ويلاحظ بين فقرات الإستبانة التقارب في المتوسط الحسابي فقد تراوح بين (4.00) و(3.82)، وهذا دلالة عالية على فعالية المعلومات المقدمة، في حين تراوحت قيم الانحراف المعياري ما بين (.78) و (.90) مما يعني أن التباين في اتجاهات عينة الدراسة قليلة.

جدول (5-2)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة في البنوك العمانية، والمتعلقة بالبعد الأول حول فعالية المعلومات التي يقوم قسم /دائرة نظم المعلومات بتزويدها (ن=120)

المجالات	رقم الفقرة في الإستبانة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
النوعية الجوهرية للمعلومات Intrinsic quality of information	1،2،3	3.975	0.671	عالية
الثقـة بالمعلومـات Reliability of information	4	4.00	0.753	عالية
جودة محتوى المعلومات Contextual quality o information	5	4.208	0.743	عالية
الجـودة العرضـية للمعلومـات Presentational quality of) (information	6	4.033	0.777	عالية
وصول المعلومـات (Accessibility of information)	7،8،9	3.93	0.775	عالية
مرونة المعلومـات (Flexibility of information)	10،11	3.95	0.753	عالية
فائـدة المعلومـات Usage of) (information	16 ،12،13،14،15	3.838	0.82	عالية
المجموع		3.942		عالية

5.3.2 مستوى الخدمات المقدمة من قسم/دائرة نظم المعلومات

يوضح الجدول رقم (5-3) يوضح المتوسطات والانحراف المعياري لإجابات أفـراد عينة الدراسة والمتعلقة بمستوى الخدمات المقدمة من قسم/ دائرة نظم المعلومـات، فنجـد أن المتوسط العام بلغ (3.82)، مما يدل على أن معظم أفراد العينة يرون أن الخـدمات المقدمـة ذات دلالة عالية، استناداً إلى المقياس المعتمد في هذه الدراسة.ويتضمن هذا البعد (16) فقـرة موزعة بين خمس مجالات متنوعة منها ما يختص بدرجة الاستجابة للخدمات، وجودة مقدمي الخدمة، والمواصفات الشخصية لمقدمي الخدمة، وكذلك المجال المتعلق بالتـدريب، ونهايـة

بالمجال المتعلق بمرونة الخدمات. ويلاحظ من خلال الجدول أن قيم المتوسطات الحسابية لهذه الفقرات عالية، حيث تراوح المتوسط الحسابي بين (4.2) و (3.62)، وجميعها تقع ضمن المتوسط الحسابي المرتفع حسب المقياس المستخدم للتحليل، حيث حصل المجال المتعلق بالمواصفات الشخصية لمقدمي الخدمات على أعلى متوسط حسابي بلغ (4.2)، يليها المجال المتعلق بجودة مقدمي الخدمة،إذ بلغ (3.94)، في حين تساوى المتوسط الخسابي لكلا من المجال المتعلق بالتدريب و بمرونة الخدمات بمتوسط (3.6) . ويعزى هذا الارتفاع في المتوسط الحسابي إلى رضا ودرجة الموافقة الشديدة من قبل أفراد عينة الدراسة عن مستوى الخدمات المقدمة من قبل دائرة نظم المعلومات.

جدول (3-5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة في البنوك العمانية، والمتعلقة بالبعد الثاني حول مستوى الخدمات المقدمة من قسم /دائرة نظم المعلومات (ن=120)

المجالات	رقم الفقرة في الإستبانة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
الاستجابة للخدمات (Responsiveness of services)	1،2	3.772	0.878	عالية
جودة نوعية مقدمي الخدمة (Intrinsic quality of service)	3،4،5،6	3.94	0.716	عالية
المواصفات الشخصية لمقدمي الخدمة (Interpersonal quality of service)	7،8	4.2	0.825	عالية
التدريب (IS Training)	9،10،11	3.6	0.945	عالية
مرونة الخدمات (Flexibility of services)	12،13	3.62	0.974	عالية
المجموع		**3.82**		**عالية**

5.3.3 البعد الثالث: أداء النظام

يوضح الجدول رقم (4-5) المتوسطات والانحراف المعياري لإجابات أفـراد عينـة الدراسة والمتعلقة بالمستوى الفعلي لأداء النظام، فنجد أن المتوسط العام بلغ (3.81)، مما يدل على أن معظم أفراد العينة يرون أن أداء النظام عالي،استناداً إلى المقياس المعتمد فـي هـذه الدراسة.

ويتكون هذا البعد من (30) فقرة وكانت قيم المتوسطات الحسابية لهذه الفقرات عالية كما هو في معظم الفقرات حيث كان المتوسط الحسابي لها تـراوح بـين (3.72) و(3.91) وجميعها تقع ضمن المتوسط الحسابي المرتفع حسب المقياس المستخدم للتحليل،حيـث كـان أعلى متوسط حسابي للمجال المتعلق بأثر النظام على الوظائف والذي تمثلـه الفقـرات مـن (1–9) بالإستبانة فقد بلغ (3.91)، يليه المجال المتعلق بأثر النظام على العمليـات الداخليـة والذي يمثل بالفقرات (16–17) بالإستبانة، إذ بلغ (3.86)، فالمجال المتعلق بخصائص نوعية الأنظمة والذي تمثله الفقرات من (28–30) بالإستبانة بمتوسط حسابي بلغ (3.82). ويعـزى هذا الارتفاع في المتوسط الحسابي إلى فعالية أداء النظام ودرجة الموافقة الشديدة مـن قبـل أفراد العينة.

جدول (5-4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة في البنوك العمانية، والمتعلقة بالبعد الثالث حول المستوى الفعلي لأداء النظام (ن=120)

المجالات	رقم الفقرة في الإستبانة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
أثر النظام على الوظائف impact on job	1،2،3،4،5،6،7،8،9	3.91	0.714	عالية
تأثير النظام على الدوائر الخارجية Impact on external constituencies	10،11،12،13،14،15	3.79	0.752	عالية
تأثيره على العمليات الداخلية Impact on internal process	16،17	3.86	0.92	عالية
تأثير النظام على المعرفة والتعليم Impact on knowledge and learning	18،19،20،21،22	3.72	0.82	عالية
خصائص استعمال النظام System usage characteristics	23،24،25،26،27	3.75	0.773	عالية
نوعية الأنظمة المستخدمة Intrinsic systems quality	28،29،30	3.82	0.775	عالية
المجموع		3.81		عالية

5.3.4 البعد الرابع :المركز التنافسي

بالنسبة للبعد الرابع والمتعلق بالمركز التنافسي للمنظمة التي هي مجتمع الدراسة، ويتكون من فقرتان هما (الحصة السوقية، ونمو المبيعات). وقد حصل هذا البعد على متوسط حسابي عام بلغ (3.61) كما هو موضح بالجدول رقم (5-5).

ونلاحظ من الجدول (5-5) أن الفقرة (ا) والتي تعبر عن الحصة السوقية قد حصلت على متوسط حسابي متوسط بلغ (3.43) استنادا إلى المقياس المعتمد في هذه الدراسة، في حين بلغ المتوسط الحسابي للفقرة (2) الذي يعبر عن نمو المبيعات على (3.79) ويمثل قيمة عالية استنادا إلى القياس المعتمد في هذه الدراسة. ويتضح من القيم للمتوسطات الحسابية للفقرات لهذا البعد أن الحصة السوقية للمنظمة المتوسط الحسابي لها متوسط، في حين أن نمو المبيعات ذات دلالة عالية من خلال المتوسط الحسابي المرتفع. والانحرافات المعيارية تراوحت كذلك ما بين (1.05) و (1.01)حيث يدل هذا الانحراف أن التباين بين فقرات الإستبانة قليل.

جدول (5-5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة في البنوك العمانية، والمتعلقة بالبعد الرابع حول المركز التنافسي (ن=120)

المجالات	رقم الفقرة في الإستبانة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
الحصة السوقية	1	3.43	1.05	متوسطة
نمو المبيعات	2	3.79	1.01	عالية
المجموع		3.61		عالية

ويوضح الجدول رقم (6-5) أن المتوسط الحسابي العام لجميع الأبعاد المتعلقة بمقاييس فعالية دائرة نظم المعلومات بلغ (3.85) وبانحراف معياري (0.578)، ومن هذه النتائج يستدل على أن النتائج تقع ضمن المتوسط الحسابي المرتفع حسب المقياس المستخدم للتحليل، إضافة إلى أن أفراد العينة للدراسة يرون أن المقاييس المستخدمة لقياس الأداء لدائرة نظم المعلومات ذا فعالية.

جدول (6-5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة في البنوك العمانية، والمتعلقة بجميع مقاييس أداء دائرة نظم المعلومات (ن=120)

المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
مجموع مقاييس فعالية دائرة نظم المعلومات (Overall IS)	3.85	0.578	عالية

5.4 نتائج الدراسة حول العلاقة الإرتباطية ذات الدالة الإحصائية بين عناصر أداء دائرة نظم المعلومات، وأداء منظمات الأعمال (كمياً ونوعياً)

لقد اعتمدت الباحثة لإيجاد العلاقة بين عناصر أداء دائــرة نظــم المعلومـــات، وأداء منظمات الأعمال (كمياً)،على المقاييس الشائعة المستخدمة لقياس الأداء المالي مثل مقاييس الربحية، والحصة السوقية، إضافة إلى البيانات المالية للبنوك (عينة الدراسة) المستخرجة من التقارير السنوية لعام (2004) كما هي موضحة في الجدول رقم (7-5):

الرقم	اسم البنك	صافي الربح	عدد الأسهم	إجمالي الربح بعد الضريبة	إجمالي الأصول	إجمالي حقوق المساهمين	إجمالي ودائع البنك
1	بنك الإسكان العماني	5366603	30000000	7254354	166416868	71697774	6699287
2	بنك التضامن للإسكان	3560140	291227814	6658713	124892265	29175013	95717252
3	بنك ظفار	11078000	41962000	12714000	551293000	67771000	421093000
4	بنك التنمية العماني	1452749	20000000	1824757	26294466	24689748	41942050
5	بنك ملي ايران	25317	56273000	75872	10909289	4874374	10909287
6	بنك أبوظبي الوطني	374000	6000000	453200	60856000	20019000	33559000
7	بنك عمان العربي	1605400	8910000	10300000	412498000	45257000	30000000
8	حبيب بنك المحدود	330000	2464550	625000	41947000	30094500	12662857
9	البنك البريطاني	422095233	4220952	7598300	422095233	48354000	83542800
10	بنك عمان الدولي	10350000	30000000	19273000	717823000	48607000	294454000
11	بنك مسقط	13278000	59815000	34105000	1852388	194344000	1658044000
12	البنك الوطني العماني	5221683	70000000	5292267	718032487	21337500	594235840
المجموع		474737125	620873316	106174463	3254909996	606220909	3282859373

5.4.1 حساب الأداء للمنظمات كمياً(Quantitive).

لقد استخدمت الباحثة لقياس الأداء المالي مقاييس الربحية والتي عبرت عنه المعادلتان التاليتان:

1- العائد على الأصول = إجمالي صافي الربح ÷ إجمالي الأصول.

2- العائد على حقوق الملكية = إجمالي صافي الربح ÷ إجمالي حقوق المساهمين .

واستخدمت الباحثة كذلك مؤشر الحصة السوقية والتي عبرت عنه المعادلة التالية:

-الحصة السوقية= إجمالي ودائع العملاء في البنك ÷ إجمالي ودائع البنوك كلها.

ويوضح الجدول رقم (5-8) العائد على الأصول للبنوك عينة الدراسة.

الجدول رقم (8-5) : العائد على الأصول للبنوك عينة الدراسة

البنك	الربحية
بنك الإسكان العماني	4.35915
بنك التضامن للإسكان	5.33157
بنك ظفار	2.30621
بنك التنمية العماني	6.93970
بنك ملي إيران	0.69548
بنك أبو ظبي الوطني	0.74471
بنك عمان العربي	2.49698
حبيب بنك المحدود	1.48998
البنك البريطاني	1.80014
بنك عمان الدولي	0.73705
بنك مسقط	1.84114
البنك الوطني العماني	2.68492

ولقد استخدمت الباحثة اختبار تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) والذي يعرف على أنه "نموذج تحليلي يستخدم لكي يعرض العلاقات المعقدة في الأصل" (MendenHall, 1994)، لبيان المتغيرات المستقلة والمتمثلة في (نظم المعلومات بشكل عام OveralS، فعالية المعلومات OveraEF، أداء الخدمةOveraSP ، أداء النظامOveraSN)، وتشرح الأبعاد الأربعة (56.4%) من الاختلافات (Variance) لربحية البنوك المقاس بالعائد على الأصول (ROA) ($P< 0.1$, $F= 4.56$) كما هو موضح بالشكل رقم (9-5).

شكل رقم (5-9) : نموذج الانحدار للعائد على الأصول

ROA = - 4.79 + 84.5 OveraIS - 11.4 OveraEF - 18.9 OveraSP - 52.6 OveraSN

S = 1.297   R-Sq = 72.3%   R-Sq(adj) = 56.4%

Analysis of Variance

Source	DF	SS	MS	F	P
Regression	4	30.696	7.674	4.56	0.040
Residual Error	7	11.781	1.683		
Total	11	42.477			

وتشير النتائج كذلك إلى أن كل المتغيرات المستقلة توضح أن هناك علاقة قوية تشرح وتتنبأ بالعائد على الأصول (ROA). وكذلك قيمة P-Value (0.040) يشير إلى أن النموذج العام يساهم بالمعلومات في العائد على الأصول المتوقع.

وبالنسبة للمقياس الأخر المستخدم في قياس الربحية والذي يعبر عن العائد على حقوق الملكية للبنوك، يوضحه الجدول رقم (5-10).

الجدول رقم (5-10): العائد على حقوق الملكية للبنوك عينة الدراسة

البنك	العائد على حقوق الملكية
بنك الإسكان العماني	10.1180
بنك التضامن للإسكان	22.8233
بنك ظفار	18.7602
بنك التنمية العماني	7.3907
بنك ملي إيران	1.5565
بنك أبو ظبي الوطني	2.2638
بنك عمان العربي	22.7589
حبيب بنك المحدود	2.0768
البنك البريطاني	15.7139
بنك عمان الدولي	24.8027
بنك مسقط	17.5488
البنك الوطني العماني	39.6507

بالنسبة لمؤشر العائد على حقوق الملكية فإن الانحدار المتعدد يمثل الأبعـاد الأربعـة كمتغيرات مستقلة والمتمثلة في (نظم المعلومات بشكل عـام OveraIS، فعاليـة المعلومـات OveraEF ،أداء الخدمةOveraSP ، أداء النظامOveraSN) ، وتشرح الأبعاد الأربعـة (45.5%) من الاختلافات (Variance) لربحيـة البنـوك المقـاس بالعائـد علـى حقـوق الملكيـة (F= 3.30, P< 0.1) كما هو موضح بالشكل رقم (5-11).

شكل رقم (5-11):نموذج الانحدار للعائد على حقوق الملكية

ROS = 42.1 + 1454 OveraIS - 401 OveraEF - 316 OveraSP - 741 OveraSN

S = 8.430 R-Sq = 65.3% R-Sq(adj) = 45.5%

Analysis of Variance

Source	DF	SS	MS	F	P
Regression	4	937.98	234.50	3.30	0.081
Residual Error	7	497.51	71.07		
Total	11	1435.49			

وتشير النتائج كذلك إلى أن كل المتغيرات المستقلة توضح أن هناك علاقة قوية تشرح وتتنبأ بالعائد على حقوق الملكية ، وكذلك قيمة P-Value (0.081) تشير إلـى أن النمـوذج العام يساهم بالمعلومات في العائد على حقوق الملكية المتوقع.

وبالنسبة للمقياس الثاني المستخدم في قياس أداء المنظمات بالدراسـة هـو الحـصة السوقية، ويمثل الجدول رقم (5-12) الحصة السوقية للبنوك عينة الدراسة .

الجدول رقم (5-12): الحصة السوقية للبنوك عينة الدراسة

البنك	الحصة السوقية
بنك الإسكان العماني	0.2041
بنك التضامن للإسكان	2.9157
بنك ظفار	12.8270
بنك التنمية العماني	1.2776
بنك ملي إيران	0.3323
بنك أبو ظبي الوطني	1.0222
بنك عمان العربي	0.9138
حبيب بنك المحدود	0.3857
البنك البريطاني	2.5448
بنك عمان الدولي	18.1012
بنك مسقط	50.5061
البنك الوطني العماني	8.9694

أما بالنسبة لمؤشر الحصة السوقية فإن الانحدار المتعدد يمثل الأبعاد الأربعة كمتغيرات مستقلة والتي تتمثل في (نظم المعلومات بشكل عام OveraIS، فعاليـة المعلومـات OveraEF، أداء الخدمةOveraSP، أداء النظامOveraSN). وتشرح الأبعاد الأربعة (46.2%) من الاختلافات (Variance) لمؤشر الحصة السوقية (F= 3.36,P< 0.1) كما هو موضح بالشكل رقم (5-13).

شكل رقم (5-13): نموذج الانحدار للحصة السوقية

```
The regression equation is
Depoists = - 184 - 1337 OveraIS + 345 OveraEF + 292 OveraSP + 748
OveraSN

S = 10.62       R-Sq = 65.8%      R-Sq(adj) = 46.2%
Analysis of Variance
Source            DF         SS          MS          F         P
Regression         4       1518.8       379.7       3.36     0.077
Residual Error     7        790.1       112.9
Total             11       2309.0
```

وتشير النتائج كذلك إلى أن كل المتغيرات المستقلة توضح أن هناك علاقة قوية تشرح وتتنبأ بالحصة السوقية ، وكذلك قيمة P-Value (0.077) تشير إلى أن النموذج العام يساهم بالمعلومات في الحصة السوقية المتوقعة.

5.4.2 المقاييس النوعية (Subjective).

لقد استخدمت الباحثة المقاييس النوعية المتمثلة في الأبعاد المتعلقة بالمركز التنافسي،والذي عبر عنه (بالحصة السوقية، ونمو المبيعات). وقد استخدم معامل الارتباط لبيان العلاقة بين الأبعاد الثلاثة المتعلقة بأداء دائرة نظم المعلومات (فعالية المعلومات، مستوى الخدمات المقدمة، وأداء النظام) والمركز التنافسي.

وتوضح الجداول من (5-14) إلى (5-18)العلاقات الإرتباطية بين كل مقاييس دائرة نظم المعلومات التي استعانت بها الباحثة، والمركز التنافسي. ويلاحظ قوة الارتباط والإيجابية بين كل مجالات مقاييس وعناصر دائرة نظم المعلومات والمركز التنافسي.

يتضح من الجدول رقم (5-14) أن هناك ارتباط إيجابي بين عناصر فعالية المعلومات والمركز التنافسي، حيث أن هناك ارتباط ذا دلالة معنوية لـP-Valueتراوح بين مستوى(0.01)، و(0.000) بين كل من النوعية الجوهرية للمعلومات وسهولة الوصول للمعلومات، ومرونة المعلومات، وفوائد المعلومات، وجودة محتوى المعلومات، والجودة العرضية للمعلومات، وهذه الدلالة تؤكد على أن لعناصر فعالية المعلومات السابقة دور كبير في تحسين المركز التنافسي للمنظمة سواء من خلال الحصة السوقية أو نمو المبيعات.كما يوضح الجدول أن هناك علاقات إرتباطية ضعيفة وليست ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05≥α) بين كل من عنصر الثقة بالمعلومات وعناصر المركز التنافسي إذ بلغت (0.489).كما يتضح أن من التحليل العام لأبعاد فعالية المعلومات بلغ (0.000) مع عناصر المركز التنافسي والتحليل العام كذلك للمركز التنافسي وهي دلالة على قوة الارتباط.

جدول (5-14)

العلاقات الإرتباطية بين عناصر فعالية المعلومات والمركز التنافسي

مجالات فعالية المعلومات	عناصر المركز التنافسي					
	الحصة السوقية		نمو المبيعات		التحليل العام لأبعاد المركز التنافسي Overall COM	
	معامل الارتباط	P-Value	معامل الارتباط	P-Value	معامل الارتباط	P-Value
النوعيـــــة الجوهريـــــة للمعلومـــات Intrinsic of quality of information	0.341	0.000	0.335	0.000	0.356	0.000
Accessibility of information سهولة الوصول	0.307	0.001	0.290	0.001	0.315	0.000
مرونة المعلومات Flexibility of information	0.359	0.000	0.313	0.001	0.345	0.000
فوائد المعلومات Usefulness of information	0.365	0.000	0.360	0.000	0.382	0.000
الثقة بالمعلومات Reliability of information	0.076	0.410	0.045	0.629	0.064	0.489
جـــــودة محتـــــوى المعلومـــات Contextual quality o information	0.198	0.030	0.259	0.004	0.240	0.008
الجودة العرضية للمعلومـــات Presentational quality of information	0.384	0.000	0.330	0.000	0.376	0.000
التحليل العام لأبعـــاد فعاليـــة المعلومات	0.379	0.000	0.352	0.000	0.386	0.000

يبين الجدول رقم (5-15) العلاقات الإرتباطية بين مجالات مستوى الخدمات المقدمة من قسم/دائرة نظم المعلومات، ويبين الجدول كذلك أن هذه العلاقات كانت طردية بين جميـع المجالات المتعلقة بالاستجابة للخدمات أو نوعية ومقدمي الخدمـــة وجـــودتهم، والمواصـــفات الشخصية لهم، والمجال المتعلق بالتدريب، وبمرونة الخدمات. وجميع العلاقـــات كانـــت ذات دلالات معنوية عند مستوى (0.01) و (0.03) على التوالي.

وتشير هذه النتائج إلى قوة العلاقات بين مجالات مستوى الخدمات المقدمة ومجالات المركز التنافسي سواء في الحصة السوقية أو نمو المبيعات .وقيمة P-Value للتحليل العام لأبعاد مستوى الخدمات المقدمة،والتحليل العام لأبعاد المركز التنافسي عند مستوى (0.000)، وهو ما يستدل منه على قوة الارتباط بين عناصر كلا البعدين وإيجابيته.

جدول (5-15)

العلاقات الإرتباطية بين عناصر مستوى الخدمات المقدمة من قسم/دائرة نظم المعلومات والمركز التنافسي

مجالات مستوى الخدمات المقدمة من قسم/دائرة نظم المعلومات	عناصر المركز التنافسي: الحصة السوقية - معامل الارتباط	الحصة السوقية - P-Value	نمو المبيعات - معامل الارتباط	نمو المبيعات - P-Value	التحليل العام لأبعاد المركز التنافسي Overall COM - معامل الارتباط	التحليل العام لأبعاد المركز التنافسي Overall COM - P-Value
الاستجابة للخدمات Responsiveness of services	0.332	0.000	0.410	0.000	0.390	0.000
نوعية مقدمي الخدمة Intrinsic quality of service provider)	0.308	0.001	0.393	0.000	0.368	0.000
المواصفات الشخصية Interpersonal quality of service provider)	0.266	0.003	0.339	0.000	0.318	0.000
التدريب IS Training	0.353	0.000	0.360	0.000	0.376	0.000
مرونة الخدمات Flexibility of services	0.349	0.000	0.383	0.000	0.385	0.000
التحليل العام لأبعاد مستوى الخدمات المقدمة من قسم/دائرة نظم المعلومات	0.387	0.000	0.450	0.000	0.440	0.000

يشير الجدول رقم (5-16) أن هناك علاقات إرتباطية بين عناصر أداء النظام، ومجالات المركز التنافسي، وأن هذه العلاقات كانت في الاتجاه الإيجابي وليس السلبي، كما ويبين الجدول أن هناك علاقات إرتباطية قوية وذات دلالة إحصائية عند مستوى P-Value (0.000) استنادا لمقاييس بيرسون المعتمدة بين كل من مجال أثر النظام على الوظائف، وتأثيره على الدوائر الخارجية، وتأثيره على العمليات الداخلية، ومجال تأثيره على المعرفة

والتعليم، ومجال خصائص استعمال النظام، ومجال نوعية الأنظمة المستخدمة وبين مجـالات المركز التنافسي للمنظمة المتمثلة في كلا من الحصة السوقية ونمو المبيعـات إذ بلغـت P-Value (0.000) مما يستدل منه على قوة الارتباط ومعنوية الدلالة.وقد تعزى هذه النتيجـة إلى أهمية أداء النظام كونه يشمل كل التطبيقات لنظام المعلومـات التـي عـادة يـستخدمها المستخدم، وتأثيره الإيجابي بالتالي على تحسين المركز التنافسي للمنظمة .وقد بلـغ التحليـل العام لأبعاد عناصر أداء النظام،والتحليل العام لأبعاد المركز التنافسي قيمـة P-Value لـه (0.000)، وهو ما يستدل منه على قوة الارتباط بين عناصر كلا البعدين وإيجابيته.

جدول (5-16)

العلاقات الإرتباطية بين عناصر أداء النظام والمركز التنافسي

مجـالات فعاليـة أداء النظام	الحصة السوقية		نمو المبيعات		التحليل العام لأبعاد المركز التنافسي Overall COM	
	معامل الارتباط	P-Value	معامل الارتباط	P-Value	معامل الارتباط	P-Value
أثر النظام على الوظائف (Impact on job)	0.428	0.000	0.397	0.000	0.434	0.000
تـأثيره علـى الـدوائر الخارجيـة Impact on external constituencies	0.348	0.000	0.332	0.000	0.358	0.000
تأثيره علـى العمليـات الداخليـة impact on internal process	0.389	0.000	0.302	0.001	0.365	0.000
تأثيره علـى المعرفـة والتعلـيم impact on knowledge and learning)	0.438	0.000	0.381	0.000	0.432	0.000
خـصائص اسـتعمال النظام Syatem usage characteristics	0.319	0.000	0.321	0.000	0.337	0.000
نوعيـة الأنظمـة المـستخدمة intrinsic systems quality	0.310	0.001	0.345	0.000	0.345	0.000
التحليل العام لأبعاد أداء النظام	0.445	0.000	0.415	0.000	0.453	0.000

(عناصر المركز التنافسي: الحصة السوقية، نمو المبيعات، التحليل العام لأبعاد المركز التنافسي)

ويوضح الجدول رقم (5-17) العلاقات الإرتباطية بين عناصر المركز التنافسي و الأبعاد الثلاثة لدائرة نظم المعلومات والمتمثلة في (فعالية المعلومات،مستوى الخدمات، أداء النظام)، فنجد أن كل بعد من أبعاد المركز التنافسي والمتمثلة في (الحصة السوقية، ونمو المبيعات) بلغت قيمة (P-Value) له (0.000)، وهو ما يعبر عن الإيجابية ودرجة المصداقية العالية وقوة الترابط بالمقارنة مع أبعاد الدراسة.

وكذلك بالنسبة لأبعاد دائرة نظم المعلومات،فقد بلغت قيمة (P-Value) لـه (0.000) أيضا، ومنه يستدل على المصداقية العالية وقوة الترابط بين عناصر المركز التنافسي و الأبعاد الثلاثة لدائرة نظم المعلومات.

جدول (5-17)

العلاقات الإرتباطية بين عناصر المركز التنافسي و الأبعاد الثلاثة لدائرة نظم المعلومات

أبعاد المركز التنافسي	أبعاد دائرة نظم المعلومات						التحليل العام لأبعاد دائرة نظم المعلومات (Overall IS)	
	فعالية المعلومات		مستوى الخدمات		أداء النظام			
	معامل الارتباط	P-Value	معامل الارتباط	P-Value	معامل الارتباط	P-Value	معامل الارتباط	P-Value
الحصة السوقية	0.379	0.000	0.387	0.000	0.445	0.000	0.474	0.000
نمو المبيعات	0.352	0.000	0.450	0.000	0.453	0.000	0.466	0.000
معامل الارتباط الكلي	0.386	0.000	0.440	0.000	0.453	0.000	0.495	0.000

ويبين الجدول رقم (5-18) العلاقات الإرتباطية بين التحليل العام لأبعاد دائرة نظم المعلومات(Overall IS) والتحليل العام لأبعاد المركز التنافسي (Overall COM) المستخدمة في الدراسة، إذ يتبين من الجدول وجود ارتباط طردي وذو دلالة معنوية عند مستوى P-Value (0.000) مع أبعاد المركز التنافسي. كما ونلاحظ أن الارتباط لتلك المجالات قد تراوح بين (0.474) و (0.466) وقيمة P-Value (0.000) وهذا يدل على قوة الارتباط فيما بين الأبعاد والمجالات لكل من مقاييس أداء دائرة نظم المعلومات عامة

(Overall IS) و الأبعاد المتعلقة بالمركز التنافسي عامة (Overall COM)، وكذلك يؤكـد دور مقاييس الأداء لدائرة نظم المعلومات في تحسين المركز التنافـسي للمنظمــة، وبالتــالي تحقيق أداء أعلى للمنظمات.

جدول (5-18)

العلاقات الإرتباطية بين التحليل العام لأبعاد دائرة نظم المعلومات (Overall IS) والتحليل العام لأبعاد المركز التنافسي (Overall COM)

	عناصر المركز التنافسي					
	الحصة السوقية COM1		نمو المبيعات COM2		التحليل العـام لأبعـاد المركـز التنافـسي Overall COM	
التحليل العام لأبعاد دائـرة نظـم المعلومات	معامـل الارتباط	P-Value	معامـل الارتباط	P- Value	معامـل الارتباط	P- Value
(Overall IS)	0.474	0.000	0.466	0.000	0.495	0.000

5.5 استخدامات الأداة

يوضح هذا الجزء فوائد استخدام الأدوات المقترحة في الدراسة لإظهار نقاط القوة والـضعف لأداء دائرة نظم المعلومات للبنوك المحددة في عينة الدراسة، وقد تم أخذ (بنك عمان الدولي) مثالا على ذلك لإظهار قوة أداء دائرة نظم المعلومات به.

ويوضح الجدول رقم (5-19) تحليل الأداء لدائرة نظم المعلومات في بنـك عمـان الدولي ، ويشير إلى أن هنالك أداء قوي لدائرة نظم المعلومات كما توضحه النتائج المبينة في الجدول ،والذي عبرت عنه قيم المتوسط الحسابي بالدرجة العالية لكل الأبعاد وفقاً للمقـاييس المعتمدة في الدراسة. في حين إذا كانت هناك نقاط ضعف فهذا يعني أن دائرة نظم المعلومات تحتاج لإعداد خطة لبيان تلك النقاط وهذا يتطلب بدوره تحسين لمستويات تلك النقاط الضعيفة أو أماكن الضعف فيها.

جدول (5-19)

أداء دائرة نظم المعلومات في (بنك عمان الدولي)

البعد الأول : فعالية المعلومات								
النوعية الجوهرية للمعلومات	الثقة بالمعلومات	جودة محتوى المعلومات	الجودة العرضية للمعلومات	وصول المعلومات	مرونة المعلومات	فائدة المعلومات	الأبعاد عامة Overall (EF)	المؤشرات
**3.984	863**	**4.136	**4.045	**3.848	**4.022	**3.89	**3.927	عالية

البعد الثاني :أداء الخدمة						
الاستجابة للخدمات	جودة نوعية مقدمي الخدمة	المواصفات الشخصية لمقدمي الخدمة	التدريب(IS (Training	مرونة الخدمات	الأبعاد عامة Overall (SP)	المؤشرات
**3.659	**3.795	**4.068	**3.696	**3.545	**3.755	عالية

البعد الثالث : أداء النظام						
أثر النظام على الوظائف	تأثير النظام على الدوائر الخارجية	تأثيره على العمليات الداخلية	تأثير النظام على المعرفة والتعليم	خصائص استعمال النظام	نوعية الأنظمة المستخدمة	Overall (SN)
**3.959	**3.757	**3.954	**3.727	**3.727	**3.727	**3.831

البعد الرابع : المركز التنافسي	Overall COM	المؤشرات
	**4.1363	عالية

** دلالة على أن قيم المتوسط الحسابي للأبعاد والمجالات عالية وفقا للمقـــاييس المعتمـــدة بالدراسة.

5.6 الخلاصة

لقد تم في هذا الفصل استعراض أهم التحليلات لنتائج الدراسة، فقد تم تقديم وصـــف لخصائص عينة الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية التي وردت في الإستبانة، كـــذلك تـــم استعراض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة والمتعلقة بأبعـــاد الدراسة الثلاثة وهي فعالية المعلومات، ومستوى الخدمات المقدمة مـــن قـــسم/ دائـــرة نظـــم المعلومات،وأداء النظام. وتم أيضا استعراض العلاقات الإرتباطية بين مقاييس أداء دائرة نظم المعلومات والمركز التنافسي.

وقد أوضحت نتائج الدراسة بأن معظم المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة والمتعلقة بكل الأبعاد كانت عالية، في حين أن الجداول المتعلقة بالعلاقات الإرتباطية بين مقاييس أداء دائرة نظم المعلومات،والمركز التنافسي، أوضحت أن هناك ارتباط إيجابي بين عناصر كل أبعاد الدراسة والمركز التنافسي، وأن هناك ارتباط ذا دلالة معنوية تراوحت عند مستوىٰ (0.000)، ويستدل من هذه النتائج على دور هذه المجالات والأبعاد في تحسين أداء دائرة نظم المعلومات وفي تحسين المركز التنافسي.إضافة إلى نتائج الدراسة المتعلقة بعلاقة مقاييس أداء دائرة نظم المعلومات وأداء المنظمات من خلال استخدام مقاييس الأداء المالي للمنظمة والمتمثلة في كلا من العائد على الأصول، والعائد على حقوق الملكية، والحصة السوقية، وذلك باستخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدد (Regression)، وذلك لبيان حجم تأثير كل متغير على الآخر، وإيجاد العلاقة بينهما .وقد أثبتت النتائج الإحصائية الكمية والنوعية أن هناك علاقة قوية بين العناصر التي أخذت بعين الاعتبار - في الدراسة - وتأثيراتها على الأرباح والحصة السوقية.

الفصل السادس

ملخص النتائج والتوصيات

6.1 المقدمة

حاولت هذه الدراسة بشكل رئيسي التعرف على دور دائرة نظم المعلومات وقياس الأداء لها من خلال ثلاثة مقاييس: فعالية المعلومات، ومستوى أداء الخدمة، وأداء النظام، وأثر هذا الأداء على أداء المنظمة. وقد توصلت إلى عدد من النتائج الهامة، والتوصيات بهذا الصدد، وقد قامت الباحثة باستعراض أهم تلك النتائج والتوصيات، وتحقيقاً لذلك قسم الفصل إلى جزأين رئيسين : تناول الجزء الأول،عرضاً ملخصاً لأهم نتائج الدراسة المتعلقة بأهدافها،وتناول الجزء الثاني،التوصيات التي ارتأتها الباحثة مناسبة.

6.2 ملخص لأهم النتائج

يمكن تلخيص أهم نتائج الدراسة على الشكل الآتي:

6.2.1 النتائج المتعلقة بعينة الدراسة

لقد بينت النتائج أن الغالبية العظمى من مدراء الدوائر بالمنظمة وموظفي تلك الدوائر عينة الدراسة وبنسبة (70.8%) من الذكور، وأنهم ذو تأهيل علمي متوسط، إذ أن حوالي (31.6%) منهم من حملة الشهادة الثانوية ودبلوم المجتمع، وأن متوسط أعمارهم وخبراتهم متوسط نسبياً.إذ أن هناك ما نسبته (40.8%) من الأفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم ما بين (20-30) .وأن ما نسبته (35%) منهم تتراوح خبراتهم في المنظمات التي يعملون بها ما بين (6-10) سنوات.

كما أظهرت نتائج الدراسة فيما يتعلق بالوحدات أو الدوائر أن (25%) من أفراد عينة الدراسة كانت لدائرة الموارد البشرية، وأما بالنسبة للنتائج المتعلقة بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة في البنك الذي يعمل به حالياً، فتشير بأن ما نسبته (41.6%) من مدراء الدوائر وموظفيها ممن يملكون سنوات خبرة من خمس سنوات، إذ بلغت أعلى نسبة.

6.2.2 النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة

6.2.2.1 مقاييس أداء دائرة نظم المعلومات

أظهرت نتائج الدراسة مدى فعالية دائرة نظم المعلومات الموجودة بالبنوك في سلطنة عمان،وذلك من خلال معاييرها الثلاثة فعالية المعلومات، ومستوى الخدمات المقدمة من قسم/ دائرة نظم المعلومات، وأداء النظام، وتظهر فعالية المعلومات من خلال المتوسط الحسابي المرتفع الذي بلغ (3.942) لكل العناصر والمجالات المتعلقة بفعالية المعلومات مثل مجالات (النوعية الجوهرية للمعلومات، الثقة بالمعلومات، مرونة المعلومات، سهولة الوصول للمعلومات،.. الخ).

أما بالنسبة للبعد الثاني مستوى الخدمات المقدمة من قسم/ دائرة نظم المعلومات فقد بينت النتائج أن أفراد عينة الدراسة يتجهون إلى القول بأن مستوى الخدمات الذي تقدمه دائرة نظم المعلومات ذا فعالية عالية،وذلك في مجالاته المختلفة (كالاستجابة للخدمات،وجودة نوعية مقدمي الخدمة، والمواصفات الشخصية لمقدمي الخدمة، والتدريب، ومرونة الخدمات)، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.82).

كما أظهرت النتائج بالنسبة للبعد الثالث والمتعلق بأداء النظام بلغ المتوسط العام لـه (3.81)، مما يدل على أن معظم أفراد العينة يرون أن أداء النظام عالي، في مجالاته المختلفة أيضاً (كأثر النظام على الوظائف، تأثير النظام على الدوائر الخارجية، تأثيره على العمليات الداخلية، تأثير النظام على المعرفة والتعليم).

وبينت النتائج أن هنالك ارتباطات طردية بين مجالات مقاييس أداء دائرة نظم المعلومات وعناصرها، وبين مجالات المركز التنافسي المتمثلة في الحصة السوقية ونمو المبيعات،وأن هذه الارتباطات كانت ذات دلالة معنوية عند مستوى (0.000)، ومستوى ($\alpha \leq 0.1$) وكذلك هناك ارتباطات طردية بين المقاييس لأداء دائرة نظم المعلومات عامة والمركز التنافسي إذ تراوحت بين ($\alpha \leq 0.1$) و (0.000) كذلك.

ولم تظهر النتائج أي ارتباط سلبي بين عناصر المقاييس أداء دائرة نظم المعلومات، ومجالات المركز التنافسي، وأن جميع هذه الارتباطات كانت موجبة وغالبيتها كانت دالة عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.1$)، باستثناء الارتباط ما بين عنصر الثقة بالمعلومات في البعد المتعلق بفعالية المعلومات ومجالات المركز التنافسي.

وأخيراً بينت النتائج أن غالبية أفراد العينة للدراسة يدركون أهمية المقاييس المستخدمة لقياس أداء دائرة نظم المعلومات في تسيير أعمال البنوك وفي مختلف وحداتها وأقسامها الإدارية من حيث قدرة هذه الدائرة على توفير المعلومات لجميع المستويات الإدارية وبالكمية والنوعية المطلوبة،مما يساعد إدارات هذه البنوك من بناء خطط إستراتيجية طويلة الأمد، مع السرعة في تأدية الأعمال المختلفة ودقتها، على الرغم من اختلاف قدرات هذه الدوائر من بنك لآخر، فهذا لا يعني بأي حال من الأحوال إدخال تكنولوجيا معلومات متطورة بل تحتاج أيضاً إلى حزمة متكاملة من المعدات والأفراد والخدمات، تساعد هذه البنوك على أداء رسالتها

وتعزيز قدرتها وكفاءتها، وهو ما دفع مختلف الباحثين إلى التركيز على أداء دائرة نظم المعلومات واجتهد كل منهم بالطريقة التي يقيس بها كفاءة هذه الدائرة والمؤشرات التي يعتمدها بالرغم من قلة الدراسات العربية التي تناولت ذلك.

6.2.2.2 المقاييس المستخدمة لقياس الأداء للمنظمة وعلاقتها بأداء دائرة نظم المعلومات

استخدمت الباحثة المؤشرات الشائعة لقياس الأداء المالي للبنوك(عينة الدراسة)، والمتمثلة في مقياس الربحية والذي عبر عنه بـ :العائد على الأصول، والعائد على حقوق الملكية، إضافة إلى مؤشر الحصة السوقية، كما تم استخدام المركز التنافسي كمؤشر للمقاييس النوعية لقياس الأداء والمتمثلة في كلاً من الأبعاد: الحصة السوقية ونمو المبيعات، وتم دراسة حجم تأثير أداء دائرة نظم المعلومات على أداء المنظمة باستخدام التحليل المتعدد (Multiple Regression)، والذي أثبت أن هنالك علاقة قوية تربط بين العناصر التي استعانت بها الباحثة في قياس كلا من الأداء للمنظمات، وأداء دائرة نظم المعلومات، كما هي موضحة بيانيا وبالمعادلات في الفصل الخامس.

6.3 الاستنتاجات

استنادا إلى نتائج تحليل بيانات الدراسة، والإجابة عن أسئلتها،خلصت الدراسة إلى الاستنتاجات التالية :

1- حققت المصارف العاملة في سلطنة عمان بشكل عام تقدماً ملحوظا في مجال أنظمة المعلومات، فقامت بإنشاء إدارة لنظم المعلومات أو أقسام متخصصة لنظم المعلومات.

2- أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية بين مجالات مستوى فعالية دائرة نظم المعلومات باستخدام المقاييس الثلاثة المعتمدة (فعالية المعلومات، مستوى الخدمات المقدمة، وأداء النظام)، والمركز التنافسي للمصارف العاملة بالسلطنة.

3- أظهرت نتائج الدراسة أن المصارف الكبيرة الحجم يظهر بها دور دائرة نظم المعلومات أكثر من المصارف المتوسطة الحجم والمصارف الصغيرة الحجم.

4- تميز مجتمع الدراسة بأنه مجتمع فتي وذلك بمتوسط أعمار(20-30) سنة، مما يعني قدرة هذه الفئة على العطاء والانجاز في العمل بسرعة وبجهد مضاعف، والقدرة على مواكبة التطورات التكنولوجية والثورة المعلوماتية مستقبلا.

5- تمتاز أنظمة المعلومات في البنوك العمانية بكفاءة عالية، واستخدام كبير من قبل العاملين في مختلف الوظائف والوحدات (المديرين ورؤساء الأقسام والموظفين).

6- أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة ارتباطيه ذات دالة إحصائية بين مجالات أداء دائرة نظم المعلومات، وأداء منظمات الأعمال.

7- بالرغم من التباين في عينة الدراسة سواء من ناحية المؤهلات أو التخصصات أو الخبرات وأيضا الوظائف،إلا أنها أكدت على مدى الوعي والمعرفة والإلمام بماهية دور دائرة نظم المعلومات من قبل أفراد عينة الدراسة.

8- أظهرت الدراسة مدى اهتمام القطاع المصرفي في سلطنة عمان بمواكبة التطورات التكنولوجية والمعلوماتية، وتبني كل ما هو جديد في سبيل النهوض بسوق العمل وتلبية لمتطلبات المستفيدين بأسرع وقت وأقل تكلفة، إلى جانب تطوير أنظمة معلومات كفؤ قادرة على التعامل مع معطيات العصر والتجديد، وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة نيزو (2001)، والتي أظهرت أهمية أنظمة المعلومات في التأثير الإيجابي على بيئة العمل بشكل عام، وتحقيق الأهداف بصورة خاصة.

9- أظهرت نتائج الدراسة المتعلقة بأبعاد ومقاييس أداء دائرة نظم المعلومات بارتفاع مستوى فعالية المعلومات بمتوسط حسابي بلغ (3.94(يليه البعد الثاني والمتعلق بمستوى الخدمات المقدمة من دائرة نظم المعلومات بمتوسط حسابي (3.82)،فالبعد الثالث والمتعلق بأداء النظام بلغ (3.81)، وأخيرا البعد المتعلق بالمركز التنافسي فبلغ (3.61).

10- عدم اكتمال أو وضوح الرؤية بدور دائرة نظم المعلومات في إسناد مهام لها أكبر من التي حددت بالإستبانة كأن تشارك الإدارات العليا في اتخاذ القرارات بالنسبة لبعض البنوك العمانية.

11-تعتبر دائرة نظم المعلومات من الدوائر الحديثة التي تم إدخالها إلى البنوك واعتبارها من ضمن الهيكل التنظيمي لذا فمتطلبات تطويرها وتحديد مهامها واختصاصاتها يحتاج لوقت حتى يظهر دورها وأثرها بشكل مباشر.

12-قليلة الدراسات العربية التي تناولت أبعاد أداء دائرة نظم المعلومات التي تم تناولها بالدراسة إن لم تكن غير موجودة أصلا مما شكل عبء ومسؤولية على الباحثة في سبيل إيجاد علاقة مباشرة مع أداء منظمات الأعمال .

6.4 التوصيات

بناءا على النتائج التي توصلت إليها الدراسة توصي الباحثة بما يلي:

1. ضرورة تفعيل دور دائرة نظم المعلومات بالبنوك،وإشراكها في مهام أكبر كاتخاذ القرارات، وإشراكها في الإدارة، وإبراز دورها كدائرة متكاملة مع الدوائر الأخرى كالموارد البشرية، والتدقيق، والمالية، وغيرها.
2. ضرورة إدارة وتطوير الموارد البشرية من خلال انتقاء القيادات الإدارية والموظفين كذلك بناءا على خبراتهم ومؤهلاتهم العلمية من الذين تتوفر لديهم المهارات والكفاءات العالية، وضرورة إيجاد برامج تدريبية مناسبة لهم بغرض رفع مستوى الكفاءة والمهارة بما ينمي القدرة لديهم على تحسين الأداء للمنظمة.
3. إعادة إجراء هذه الدراسة على قطاع المصارف في سلطنة عمان بعد مرور فترة زمنية معقولة(خمس سنوات) ومقارنة ما سيتم التوصل إليه من نتائج ما توصلت إليه هذه الدراسة،خاصة في أثر أداء دائرة نظم المعلومات بمقاييسها المعتمدة في الدراسة على أداء المنظمة بالمقاييس المعتمدة.

4. إجراء المزيد من البحوث والدراسات حول مدى فعالية دائرة نظم المعلومات في البنوك بمعايير مختلفة وبمقاييس نوعية أخرى لقياس الأداء المالي مختلفة عن المقاييس في هذه الدراسة، كما توصي الباحثة بأن يتم قياس هذه المعايير من وجهة نظر العملاء بدلا من الاقتصار على وجهة نظر المدراء والموظفين العاملين في المصارف.

5. نتيجة للتأثير الكبير الذي تحققه دائرة أنظمة المعلومات في تحسين الأداء للمنظمة، توصي الدراسة بضرورة تبني الجهات المختصة برنامجا شاملا لزيادة التركيز على أهمية هذه الدائرة، والتعريف بمهامها واختصاصاتها لدى الجيل الجديد من مدراء الدوائر ورؤساء الأقسام والموظفين وحتى العملاء في كافة المؤسسات والمنظمات.

6. استغلال الطاقات الهائلة لأنظمة المعلومات المبنية على الحاسب الألي، وتوظيفها في حوسبة جميع الأعمال الإدارية،والمالية،لتحسين الأداء لمنظمات الأعمال، وحتى تستطيع مواكبة ما يجري من تطورات عالمية في مجال التكنولوجيا.

7. ضرورة زيادة التنسيق والتعاون بين مختلف دوائر البنوك ودائرة نظم المعلومات، وذلك بزيادة إمكاناتها وقدراتها من خلال تبني أي نوع من صيغ التعاون بشكل يعزز من قدرة هذه البنوك على المشاركة بالمعلومات وتحقيق تكامل أفضل واتفاق أكبر، بما يخص بناء وتطوير أنظمتها المعلوماتية .

8. توصي هذه الدراسة بضرورة حرص البنوك العُمانية على متابعة التطورات الحديثة في مجال أنظمة وتكنولوجيا المعلومات من أجل تحقيق الميزة التنافسية لهذه البنوك محلياً وإقليمياً، خاصة أن أنظمة المعلومات مرتبطة ارتباطا قويا بالثورة المعلوماتية المنبثقة عن استخدام التكنولوجيا بشكل عام، والحاسوب والإنترنت بشكل خاص.

9. ضرورة قيام البنوك العمانية بإعادة النظر بأنظمتها المعلوماتية وذلك بناءا على التغذية الراجعة من قبل العاملين في الوحدات والأقسام في هذه البنوك المستخدمين لهذه الأنظمة، وكذلك المتعاملين معها، من أجل الوقوف على رضا هؤلاء العاملين والمستفيدين عن ما تقدمه هذه الأنظمة من فوائد لهم، ومدى التطور الذي رافقها، وما المطلوب من أجل زيادة كفاءتها.

10. ضرورة أن تدرك البنوك المشكلات والمعوقات التي تحد أو تعيق دائرة نظم المعلومات والعمل على الحد منها وذلك بوضع البرامج والسياسات والأنظمة التي تتناسب مع ظروفها وإمكانياتها وخصائصها سعياً لإبراز دورها وتفعيله.

11. التأكيد على أهمية أن يتوافق ويتناسب الأفراد العاملين مع مواقعهم الوظيفية من حيث المؤهل العملي والخبرة العملية والقدرات وغيرها، وبهذا يتحقق مبدأ وضع الرجل المناسب في المكان والوقت المناسبين.

6.5 إسهامات الدراسة:

لقد أسهمت هذه الدراسة في الآتي:

1. اقترحت أداة لقياس أداء دائرة نظم المعلومات.
2. الأداة المقترحة يمكن استخدامها لتقييم وإظهار نقاط الضعف والقوة لأداء دائرة نظم المعلومات.
3. الأداة المقترحة يمكن استخدامها كخارطة لصياغة إستراتيجية تكنولوجيا المعلومات.
4. أثبتت بشكل قاطع الرابط بين أداء دائرة نظم المعلومات وأداء المنظمة.
5. مهدت الطريق أمام الأبحاث مستقبلاً لاستخدام مقاييس أخرى للأداء وأثر دائرة نظم المعلومات على الوظائف الأخرى في المنظمة.
6. أعطت صورة عن أداء دائرة تكنولوجيا المعلومات في القطاع المالي في سلطنة عُمان.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

إبراهيم سلطان، 2000، **نظم المعلومات الإدارية مدخل النظم**، الإسكندرية، الدار الجامعية.

البكري، سونيا ،1998، **أثر المتغيرات الشخصية في فاعلية نظم المعلومات الآلية**، الخبراء العرب في الهندسة والإدارة، المؤتمر الدولي العاشر للتدريب والتنمية الإدارية.

الجابري، خالد محمد رجب، 2004، **بناء نموذج لقياس الأداء الشامل لقطاع الاتصالات الأردني في ضوء النماذج العالمية:اليابانية والأوروبية والأمريكية**، رسالة دكتوراة جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان.

الجراح، عصام، 2002، **أثر مستوى تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البنوك التجارية الأردنية على كفاءة الأداء المالي**"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزيرة، السودان.

الحسنية، سليم، 1998، **مبادئ نظم المعلومات الإدارية (نما)** ، عمان، الوراق للنشر.

خشبة،محمد السعيد، 1992 **نظم المعلومات:المفاهيم، التحليل، التصميم**، القاهرة، جامعة الأزهر.

خطاب، عايدة سيد، 1979 **"تقييم كفاءة الأداء بقطاع الخدمات: دراسة ميدانية في قطاع المواصلات السلكية واللاسلكية**، رسالة دكتوراة، جامعة عين شمس.

الرسائل

رسلي قدور، سعد ياسين.(2003). "**نموذج مقترح لدراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على الاستخدام الأمثل للمواد في المنشأة**"، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، العدد الأول.

الرفوع، أحمد نهار مفلح.(2004). "**تقييم أثر تطبيق التحجيم على الأداء المؤسسي للشركات الصناعية الأردنية**"، رسالة دكتوراه، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان.

الزعبي، ماجد راضي. (2004) "**التخطيط الإستراتيجي وبناء منظمات متميزة تكنولوجيا، دراسة تطبيقية على منظمات صناعة الأدوية الأردنية**"، رسالة دكتوراة، جامعة عمان للدراسات العليا، عمان.

سلمان،جمال. (2005)." **تأثير تكنولوجيا المعلومات على التنمية الاقتصادية العربية**"، مجلة الرابطة المجلد الخامس، العدد الأول.

الصباح، عبد الرحمن. (1998) ." **نظم المعلومات الإدارية**"، عمان، زهران للنشر.

الطبيشات، علي محمود. (2004) "**دور أنظمة المعلومات في تحقيق الإبداع المؤسسي**"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية.

طه، طارق. (2002)." **نظم المعلومات والحاسبات الآلية من منظور إداري معاصر**"، الإسكندرية.

عبد الله، خالد أمين.(1998). "**العمليات المصرفية:الطرق المحاسبية الحديثة**"، ط1، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن.

عبد المحسن، د. توفيق محمد.(2002). "**تقييم الأداء، مداخل جديدة لعالم جديد**"، جامعة الزقازيق، دار الفكر العربية، دار النهضة العربية.

العزب، هاني عبد الحافظ.(2005). "**بناء نموذج لقياس أثر تكنولوجيا المعلومات على عملية التدقيق الخارجي للبنوك التجارية والاستثمارية الأردنية**"، رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان.

عقيل، إميل يوئيد. (1996)."**استخدام أنظمة المعلومات كأداة تنافسية في المصارف الأردنية: دراسة حالة**": رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن.

العمري، غسان عيسى.(2004). "**الاستخدام المشترك لتكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة لتحقيق قيمة عالية لأعمال البنوك التجارية الأردنية**"، رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان.

الغالبي، طاهر والعبادي وائق.(2002). "**تحليل أثر تكنولوجيا المعلومات على نماذج صياغة الإستراتيجيات في منظمات الأعمال**"، بحث مقدم للمؤتمر العلمي السنوي، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية.

غراب، كامل السيد. .(1995) "**الإدارة الإستراتيجية أصول علمية وحالات علمية**"، الرياض: جامعة الملك سعود.

الكري، الطاهر.(2005) ." **تكلفة الاستثمار في أنظمة المعلومات وعلاقتها بأداء المنظمات دراسة تطبيقية على البنوك التجارية في الأردن**"، مجلة الجندول، السنة الثالثة: العدد 24: أيلول (سبتمبر) – pp.243.

الكعبي، عبدالله محمد سالم.(2004) "**دور المعلومات المحاسبية في تحسين الأداء الإداري في البنوك التجارية في دولة الإمارات العربية المتحدة** ".رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية.

مبارك، حمد الله.(2004) ."**تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الإستراتيجية والهيكل التنظيمي والأداء**"، رسالة دكتوراه، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان.

المشاقبة، زياد محمد.(2003). "**دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة CBIS في صنع القرارات الإدارية**"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية.

النظاري ، محمد.(1990)."**نظم المعلومات وأثرها على فاعلية القرارت في المصارف التجارية الأردنية** ."-رسالة ماجستير غير منشورة -كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية ، الجامعة الأردنية ،عمان :الأردن.

الوقفي، علي عوض.(2004). "**تطوير ثقافة المنظمة لتحسين الأداء المؤسسي في البنوك التجارية الأردنية**"، رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة عمان للدراسات العليا، عمان.

المراجع العربية الأخرى :

-التقرير السنوي للبنك المركزي ،2004.

- التقارير المالية السنوية للبنوك عينة الدراسة لعام 2004.

ثانياً: المراجع الأجنبية

Abu Doleh, J.2000 (2000). Human Resource Planning in Jordan :A Challenge for the Next *Millennium .Middle East Business Review* .4(1):pp 57-68.

Aken van & Coleman Gary. (2002).."Building Peter Performance Measurement Industrial Management". 44(4): pp 28-33;(July/ August).

Allen and M.S. Scott Morton (Eds.), "Information Technology and the Corporation of the 1990s: Research Studies", MIT Press, Cambridge, MA 1994.

Amram, M.; Kulatilaka, N.; and Henderson, J.C.(1999). "Taking an option on IT. *CIO Enterprise Magazine*, 12(17).

Banker, R.D., Kauffman, R.J., and R.C. Morey, (1990). "Measuring Gains in Operational Efficiency from Information Technology: A Study of the Positron Deployment at Hardee's Inc.," *Journal of Management Information Systems*, 7(2): pp29-54.

Bateman, T. and Snell,s.,(1996). "Management: Building competitive Advantage", The *University of North Carolina, (Richard Irwin)*.

Brancheau, f. c, Janz, B.D and Wetherbe, JC(1996),"Key issues in information systems management", *SIM Delphi results. MIS Quarterly. 20(* 2):PP 225-242.

Broadbent,M.and Weill,P.(1997).Management by Maxim: How Business and IT Managers can Create IT Infrastructures. Sloan Management Review,38(3),77-92.

Brynjolfsson, E., and Hitt, L. Beyond ,(2000),"Computetation: Information Technology, Organizational Transformation and Business Performance", *Journal of Economic Perspectives* ,4(4): pp. 23-48.

Byrd. T.A.. and Turner. D.E.(2000), "Measuring the flexibility of information technology infrastructure:
Exploratory analysis of a construct., *Journal of Management Information Systems, 17(1) :PP 167-208.*

Calderon, Thomas. G, Seo. Sooduk, Kim, IT – Woon, (2001), "Information technology and the performance of financial company in south Korea". Journal *of application business research*, vol. 17, issue 2, pp. 83-99.

Carol Stock, Jones, Jack William,(1992),"Measuring performance of the information systems function ,Journal of Management Information systems, Armonk,Spring.

Da'as, Mustafa. (2003) "Developing A Model for Information Technology Business Value: Linking IT Investments with Performance in large Jordanian firms "PhD, *Thesis Not published*, Amman Arab University for Graduate Studies Management and Financial College for Graduate Studies.

Davenport. T.H. (1993). "Process Innovation: Reengineering Work Through Information Technology". *Boston: Harvard Business School* Press.

DeLone. W.H.. and Mclean, E.R.(2003)," The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update., *Journal of Management Information Systems,* 19(4):PP 9-30.

Dess,G.G and Robinson, R. B. (1984)."Measuring Organizational Performance in the Absence of Objective Measures: The Case of the Privately-held Firm and Conglomerate Business Unit. *Strategic Management Journal* ,(5) 265-273.

Devaraj, S., and Kohli, R.(March 2003)," Performance Impacts of Information Technology: Is Actual Usage the Missing Link",. *Management Science* ,49(:3):pp. 273-289.

Devries, David & others (1981). "performance Appraisal on the line", NY Awiley, p.2.

Duncan, N. B .(1995), "Capturing flexibility of Information Technology Infrastructure: study of Resources Charateristics and their Measure. , *Journal of management Information system.*12(2),pp 37-57.

Duncan, N.B.(1995) "Capturing flexibility of information infrastructure: A study of resource characteristics and their measure". *Journal of Management Information Systems,* 12(2): PP 37–57.

Evans, B.(2002),"The need for agility. InformationWeek", 903(80).

Fisher, J. (1995a)."Use of nonracial performance measures. In S. M. Young (Ed.), Readings in management accounting (pp. 329–335). *Englewood Cli.s, NJ: Prentice Hall.* http//www.albayan.co.ae/albayan/2002/8/27.htm.

http//www.ahram.org.eg/acpss/Ahram/20047/18 com.htm.

Fitzgerald, L.: Johnston. R.: Brignall, S.: Siivestro. R.; and Voss. C.(1993)," *Perfonnance Mea.surement in Service Businesses.* London": *Chartered Institute of Management Accountants.*

G.Dickson, J. Wether be, 1985. The management of IS, McGraw-Hill, New York.

George E., W. Ferrat, George couple,(2003), "The use of computer-based information systems by German manager to support decision making.

Mahmoud,M.G&Mann,G.J, (2000)," Impact of Information Technology investment on organizational performance", *Journal of Management of Information system*, 16(4): PP 3-10.

Hammer,M.and Champy, (1993),"Reengineering the corporation, *Harper Business.*

Harvey J, Lefebvre E, Lefebvre L.(1993)," Technology and the creation of value in services: "a conceptual model. Technovation",1993;13(8):PP 48-95.

Hitt, L., and Brynjolffson, E." Productivity, business profitability and consumer surplus: Three difference measures of information technology value. *MIS Quarterly, 20(*2):pp 121–142.

Hunter, S. (2003). "Information Technology, Organizational Learning, and the Market Value of the Firm." *Journal of Information Technology*: Theory & Application 5(1): PP 1-28.

. **JERRY CHA-JAN CHANG AND WILLIAM R. KING,** (2005), Measuring the Performance of Information Systems: A Functional Scorecard, *Journal of Management Information Systems*,22(1):pp 85-115.

Kaplam S. Robert & Atkinson. A.Anthiny (1998)." Advances Management Accounting, ", 3rd edition,*New jersey: prentice Hall.Inc.*

Karin, Christopher. J. and Mark Strathern, (2001), " Workforce agility: the new employ strategy for the knowledge economy", *Journal of information technology.*

Kimble chris & Kevin Mc lougin, (1995)," Computer-Based Information systems and manger's work "new technology, work and employment, 10(1), pp 56-67.

Kostoff, Ronald. N. (1997) ,"Science & Technology Roadmaps. *Retrieved Jan 28,* from http://www.dtic.milldtic/kostoff/mapweb2 index.htm

Kotler,Philip.(1997), ",Marketing Management ",9th ed. :*Prentice Hall.*

Kraemer K.L.and Danziger, J.N.(1990), " The impacts of computer technology on the work life of information workers.,*Social Compute Rev*;8(4):592-613.

Kumar, R. (2004), "A Framework for Assessing the Business Value of Information Technology Infrastructures,
Journal of Management Information Systems ,. 21(2),
pp. 11–32.

Kumar, R. (1999), "Understanding DSS value: An options perspective. OMEGA: *The International Journal of Management Science,* 27, 3 295–304.

Kwon, D (2003), "The Effect of valuation logics of Information Technology on the company Performance Pluralistic Assessment of paradox.

Langfield-Smith, K. (1997).," Management control systems and strategy: a critical review. Accounting, Organizations and Society,PP 207–232.

Laudon, K. And Laudon, J.,(1998.), "Management Information systems: New Approaches to Organization and Technology,*Prentice Hall,Ince.*

Laudon,k.and J. Laudon (1991), Management Information systems: A cotemporary Perspective (2ed) N.Y.

Lingle, J., & Schiemann, W. (1996)."From balanced scorecard to strategic gauges: is measurement worth it? *Management Review*, 85:pp 56–61.

Loudon, K. C., Laudon, J. P.,(2004),"Management information systems: Mangeneing the digital firm", P*rentice HLL*, eight edition.

M. Martinsons, R. Davison, .T. (1998). The balanced scorecard: A foundation for the strategic management of Information system.

Mahmood MA.(1991) "A comprehensive model for measuring the potential impact of information technology on organizational strategic variables. Decision Sci 1991;22(4): PP. 69- 97.

Mahmoud, M. G &Mann, G. J,(2000). "Impact of IT investment on organizational performance, *Journal of Management of Information system*, 16(4) , : pp. 3-10.

Malysia Airport Holidays Berhad Website, (2003),. Available at Url:http://www.mabnet.com.

Maqusi, Mohd; & Makhamreh, Muhsen; & Kakhhaleh, Bassam; & Odeh, Souheil; & Lutfi, Munir;(1996), "Applications in Information Technology & Management". *University of Jordan* , Jannuary: pp 11-10.

Marshall Garry,(1984.),"Beginners guide to Information Technology" *Newness Technical Books*:London.

McLeod, Raymond;(1995), "Management Information systems: A Case study of Computer-based information systems". *Prentice Hall Inc*, 6th edition: pp 13-20.

Md Nor Ridzuan Daud, Amirrudin Kamsin. (2003), " The Impact of Information Systems on Organizations in Malaysia:Knowledge Worker Aspect, Faculty of Computer Science and Information Technology,*University of Malaya.*

Melville, Kennethl. Kraemer and Vijay Gurbaxaani, (2004), "Information technology and organizational performance".

MenDenHall,W.,(1994),"Statistics for Engineering and the Sciences" ,Fourth edition,*Prentic Hall.*

Miller,D.,(1987)."Strategy-making and Structure :analysis and implications for Performance"., *Academy of Management Journal* ,30 (1):pp7-32.

Moore, Roherard & Moore, Denise,(2000). Developing a local technology plan. Retrieved" ‹August21, from *http://www.BoalaleD&umke.edu.*

Narayanan,V. K (2001). "Managining technology & Innovation for competitive advantage upper saddle River", *New jersey: prentice Hall Inc.*

O'Brien, J.,(1997), Introduction to Information Systems, Northern Arizona University, (Richard Irwin,Inc.).

Palvia, C., (1997). "Developing a model of the global and Strategic impact of information Technology. Information & Management" ,32:PP 229-244.

Patrich, Jeffers, (2003), "Information technology process performance, an empirical investigation of the complentary between IT and non-IT resources."

Pinsonneault A, Kraemer KL. (1993),"The impact of infor mation technology on middle managers., *IS Q.*; 17(3):PP 92-271.

Porter, M.(1985)," Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance", *Free Press, New York, NY.*

Rohm Howard (2002), "Developing & using Balanced Scorecard Institute",. PP 1-13.

Salhiah, Luai, Abu Doleh,J.*(2005)* ",An Empirical Study OF Strategic Alignment Between Human Resources, Manufacturing, and Business Strategies: Its Influence on Business Performance "*.Arab Management Magazine.*

Saunders. C.S.. and Jones. J.W.(1992), " Measuring performance of the information systems function.", *Journal of Management Information Systems, 8(*4):pp 63-82.

Segars A, Grover V.(1994), " Strategic group analysis: a methodological approach for exploring the industry level impact of information technology. *Omega*;22(1):PP 13-34.

Segars. A.H.. and Hendrickson. A.R.(2000), " . Value, knowledge, and the human equation: Evolution of the information technology function in modem organizations.", *Journal of Labor Resean-,21(* 3):pp 431-445.

Sethi V, King WR. (1994), " Development of measures to assess the extent to which an information technology application provides competitive advantage", *Manage Scince*;40(12):pp 1601-1627.

Sock H.chung, R.Kelly, Bruce R.lewis, (2003)," The impact of information technology infrastructure flexibility on strategic alignment and applications implementation".

Strarling Hunter, Keven Kobelsky, Vernou, J. Richardson, (2003)," Information technology and the Volatility of firm performance".

Strassman, P.A.,(1990), "The Business Value of Computers, Information Economics Press, *New Canaan*, CT.

Sulek JM, Marucheck (1992), "AS. A study of the impact of an integrated information technology on the time utilization of information workers. *Decision Sci*;23(11):pp 74-91.

Tallon, P. P., Kraemer, K. L., and Gurbaxani, V.(2000), " Executives' Perceptions of the Business Value of Information Technology: A Process-Oriented Approach,. *Journal of Management Information Systems* (16(4):pp. 145-173.

Tamara H. Khadra، (2004.), "Concentration and performance in the Jordanian Commercial Banking Sector (Empirical Study)", *Thesis, Amman Arab University*, Amman, July.

Tarazi, Rami Sami,(2001), "The impact of Information Technology On Customer 'Satisfaction", "case study", *Yarmouk University*, Jordan, April.

Terry,Douglan E. Turner,(1999),"An exploratory examination of the relationship between flexible IT infrastructure and competitive advantages".

Thor G. Carl (2002), "10 Rules for building a Measurement system", American productivity & Quality center, 5(3): pp1-5.

Turban ,E et al., (1996),"Information technology for management :Improving quality and productivity ."*John Wiley & sons.*

Vanden Bosch,B.&Huff,S.L.(1997),"Searching and scanning :how executive obtains information from executive information systems."-*MIS Quarterly*-21(1).

Venkatraman ,N.(1989a)."Strategic Orientation of Business Enterprises :The Construct, Dimensionally and Measurement .Management Science",35 (8):pp 942-962.

Wand.and Wang, R.Y.(1996)"Anchoring data quality dimensions in ontological foundations. Communications of the ACM, 39.(11).:pp 86-95.

Walter,A. et al.,(2003), "Strategic information and strategic decision making :the EIS/CEO interface in .smaller manufacturing companies ."-*information & management* -40 (6(,pp.48-95.

Watson.r.et al.(1998),"measuring information systems service quality :lessons from two longitudinal case studies,"- *MIS Quarterly*,22(1),pp.71-81.

Wells, C.E. (1987). "Evaluation of the MIS function in an organization: An exploration of the measurement problem". Ph.D. dissertation., *University of Minnesota*, Minneapolis.

Willcocks L. and lester S. (1996), "Beyond the Information technology productivity paradox", *European management Journal*, V 14 issue,3, pp 290-279.

William B. Miller,(2001), "Building an effective Information system function", MIS Quarterly,pp21-30.

Winterman, V.et al.,(1998), "impact of information on decision making in government departments ."-Library management -19(2),pp 11-32.

Zhu, K..(2004). "Information transparency of business-to-business electronic markets:" *A gametheoretic analysis. Management Science,* 50(5)

Zhu, K., and Kraemer, K.L.(2002),. "E-commerce metrics for Net-enhanced organizations: Assessing the value of e-commerce to firm performance in the manufacturing sector". *Information Systems Research*, 13(3): pp 275–295.

ملحق رقم (1)

الجهاز المصرفي في سلطنة عُمان

البنك	نوعه
البنك المركزي العماني	بنوك مركزية
بنك الإسكان العماني	بنك متخصص
بنك التضامن للإسكان	بنك متخصص
بنك التنمية العماني	بنك متخصص
بنك مسقط	بنك وطنية
بنك عمان العربي	بنك وطنية
بنك ظفار	بنك وطنية
بنك الوطني العماني	بنك وطنية
بنك عمان الدولي	بنك وطنية
بنك ملي إيران	بنوك أجنبية
بنك حبيب المحدود	بنوك أجنبية
بنك البريطاني HSBC	بنوك أجنبية
بنك أبو ظبي الوطني	بنوك أجنبية

ملحق رقم (2)

الاستبانة

السيد المجيب/ السيدة المجيبة .... المحترم/ المحترمة

تحية طيبة وبعد،،

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ودور قسم/دائرة نظم المعلومات على أداء المنظمات العاملة في قطاع البنوك بسلطنة عمان، كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال في جامعة اليرموك.

يرجى التكرم بالإجابة على فقرات الاستبانة على ضوء الواقع الذي تعيشه منظمتكم، حيث أن تعاونكم سيحمل الأثر الكبير في مصداقية وموضوعية المعلومات التي ستقدمها هذه الرسالة.

شاكرين لكم حسن تعاونكم ومقدرين دعمكم المتواصل في تشجيع البحث العلمي، ومؤكدين لكم حرصنا على سرية المعلومات التي ستقدمونها، وبأنها ستوظف لأغراض البحث العلمي فقط.

مع بالغ التقدير والاحترام

الباحثة

مريم هديب خميس الراسبي

إشراف

الدكتور لؤي صالحية

الدكتور عبد الفتاح كراسنة

أولاً: المعلومات العامة:

1. الجنس ☐ ذكر ☐ أنثى

2. العمر ☐ 20-30 سنة ☐ 31-40 سنة

☐ 41-50 سنة ☐ 51 سنة فأكثر

3. المستوى التعليمي ☐ الثانوية العامة ☐دبلوم مجتمع

☐ الشهادة الجامعية الأولى ☐ درجة الماجستير

☐ درجة الدكتوراه

4.الخبرة الإجمالية ☐ 1-5 سنوات ☐ 6-10 سنوات

☐ 11-15 سنوات ☐ 16-20 سنة

☐ 21 سنة فأكثر

5.الوحدة/الدائرة ....

6.عدد سنوات الخبرة في ☐ خمسة سنوات فأقل ☐ 6-10 سنوات

7. البنك الذي تعمل به حالياً ☐11-15 سنة ☐ 16 سنة فأكثر

ثانيا :أبعاد الدراسة

البعد الأول: فعالية المعلومات

الرجاء وضع إشارة (X) في المربع المخصص، بحيث يعكس المستوى الفعلي لطبيعة المعلومات والتي يقوم قسم/دائرة نظم المعلومات بتزويدكم بها.

الرقم	الفقرة	بدرجة عالية جداً	بدرجة عالية	بدرجة متوسطة	بدرجة ضعيفة	بدرجة ضعيفة جداً
1	تتسم المعلومات المقدمة بأنها ذات طبيعة قابلة للتفسير (Interpretable).					
2	تتسم المعلومات المقدمة بأنها ذات طبيعة قابلة للفهم (Understandable).					
3-	تتسم المعلومات المقدمة بأنها مترابطة (concise).					
4-	تتسم المعلومات المقدمة بأنها يمكن الاعتماد والتعويل عليها (reliable).					
5-	تتسم المعلومات المقدمة بأنها هامة وذات صلة بالموضوع (Importance & Relevant).					
6-	تتسم المعلومات المقدمة بأنها منظمة ومعرفة. (organized & well-defined)					
7-	تتسم المعلومات المقدمة بأنها متوفرة و متاحة للمستخدم بيسر (Available & Accessible).					
8-	تتسم المعلومات المقدمة بأنها محدثة (Up-To-Date)					
9-	تتسم المعلومات المقدمة بإمكانية تسلمها في الوقت المناسب (Received in a timely manner)					
10-	تتسم المعلومات المقدمة بسهولة ربطها(Easily integrated)					
11-	تتسم المعلومات المقدمة بسهولة تحديثها (Easily up-dated)					
12	تتسم المعلومات المقدمة بإمكانية تعريف					

الرقم	الفقرة	بدرجة عالية جداً	بدرجة عالية	بدرجة متوسطة	بدرجة ضعيفة	بدرجة ضعيفة جداً
	المشكلة من خلالها (Defining problem)					
-13	تتسم المعلومات المقدمة بإمكانية استخدامها واستغلالها في عملية صنع القرار. (Making decision)					
-14	تتسم المعلومات المقدمة بإمكانية استخدامها واستغلالها في تحسين الكفاءة (Improve efficiency)					
-15	تتسم المعلومات المقدمة بإمكانية استخدامها واستغلالها في تحقيق الميزة التنافسية (Give competitive edge)					
-16	تتسم المعلومات المقدمة بإمكانية تحديد المشكلة من خلالها (Identify problem)					

البعد الثاني: مستوى الخدمات المقدمة من قسم/دائرة نظم المعلومات

الرجاء وضع إشارة (X) في المربع المخصص، بحيث يعكس المستوى الفعلي للخدمات المقدمة من قسم/ دائرة نظم المعلومات.

الرقم	الفقرة	بدرجة عالية جداً	بدرجة عالية	بدرجة متوسطة	بدرجة ضعيفة	بدرجة ضعيفة جداً
-1	يستجيب قسم/دائرة نظم المعلومات للخدمات المطلوبة في الوقت المناسب.					
-2	يكمل قسم/دائرة نظم المعلومات الخدمات في الوقت المناسب.					
-3	يتميز قسم/دائرة نظم المعلومات بالاعتماد عليهم في تقديم الخدمات(dependable).					
-4	قسم/دائرة نظم المعلومات موثوق فيهم.					
-5	قسم/ دائرة نظم المعلومات يفهمون حاجات المستخدمين.					
-6	قسم/دائرة نظم المعلومات يساعد على جَعْلك مستعملِ للحاسوبِ واسع الإطلاع. knowledgeable					
-7	قسم/دائرة نظم المعلومات يظهرون الاحترام لك.					

بدرجة ضعيفة جداً	بدرجة ضعيفة	بدرجة متوسطة	بدرجة عالية	بدرجة عالية جداً	الفقرة	الرقم
					قسم/دائرة نظم المعلومات لطفاء في العمل مع الآخرين.	8-
					البرامج التدريبية المقدمة من قسم/دائرة نظم المعلومات مفيدة.	9-
					البرامج التدريبية المقدمة من قسم/دائرة نظم المعلومات منوعة وكافية.	10-
					البرامج التدريبية المقدمة من قسم/دائرة نظم المعلومات لَها القدرةُ الكافيةُ لخِدْمَةِ كُلِّ مستخدميها.	11-
					يقدم قسم/دائرة نظم المعلومات خدمات متنوعة كافية.	12
					لدى قسم/دائرة نظم المعلومات موظفين كافيين لتزويدكم بالخدمات.	13

البعد الثالث: أداء النظام

الرجاء وضع إشارة (X) في المربع المخصص، بحيث يعكس المستوى الفعلي لأداء النظام المطبق (القدرة على الدخول، معالجة البيانات، وعرض المخرجات، ......).

بدرجة ضعيفة جداً	بدرجة ضعيفة	بدرجة متوسطة	بدرجة عالية	بدرجة عالية جداً	الفقرة	الرقم
					إلى أي مدى النظام:	
					يسهل الأمور لتأدية عملك.	1
					يحسن من أدائك في عملك.	2
					يحسن من القرارات المتخذة.	3
					يمنحك الثقة لإنجاز عملك.	4
					يساعد في زيادة الإنتاجية للأفراد.	5
					يزيد من مشاركتك في القرارات.	6
					يزيد من وعيك بالمعلومات المتعلقة بالعمل.	7
					يحسنُ من جودة منتج عملك.	8
					يعزز من قدرتك على حل المشاكل.	9

الرقم	الفقرة	بدرجة عالية جداً	بدرجة عالية	بدرجة متوسطة	بدرجة ضعيفة	بدرجة ضعيفة جداً
10	يساعدك في إدارة العلاقات مع الشركاء الخارجيين.					
11	يحسن من رضا المستهلكين.					
12	يحسن من خدمات المستهلكين.					
13	يطور من المعلومات التي تشترك بها مع الزبون والمورد.					
14	يساعدك على الاحتفاظ بالزبائن.					
15	يساعد على الاختيار وفي تحقيق الجودة المرغوبة في الموردين.					
16	يخفض من كلفة العمليات.					
17	يخفض من أوقاتَ دورة العمل.					
18	يزودك بالمعلومات من الإدارات الأخرى بالمنظمة.					
19	يسهل من حل المشكلات المشتركة.					
20	يسهل القرارات المتخذة من المجموعة.					
21	يسهل من تعلم المجموعات بالمؤسسة.					
22	يسهل من عملية نقل المعرفة.					
23	يتميز النظام بأنه قليل التكلفة (Cost-effective).					
24	الأنظمة متجاوبة لتلبية حاجاتك المتغيرة.					
25	الأنظمة مرنة.(flexible)					
26	الأنظمة سهلة الاستعمال.					
27	الأنظمة سهلة التعلم.(easy to learn)					
28	الأنظمة لها وقت استجابة سريع.					
29	الأنظمة معتمدة (Reliable).					
30	الأنظمة سهلة الوصول(Accessible)					

رابعاً: المركز التنافسي

الفقرات التالية هي لتوضيح مركز منظمتكم في كل من الأبعاد التالية بالمقارنة مع المنافسين في مجال عملكم . الرجاء وضع إشارة (X) في المربع المخصص.

الفقرات	متدني جدا	متدني	متساوي	عالي	عالي جدا
1.الحصة السوقية					
2.نمو المبيعات					

ABSTRACT

Al – Rasibi- Mariam (2006). The Role and Effect of Information System's Department On the Performance Of Financial Organizations In Sultanate Of Oman

Supervisor

Dr. Luai Salhiah

Participant Supervisor

Dr. Abdel Fattah Al- Karasenah

Information system department is considered a very important, completing element to achieve success for organizations. They play an important role in activating operations in addition to the participitation in decision making with higher administration. Furthermore, information systems affect all organization levels: Operational, tactical, strategic. Information system were made to help organization achieve their goals. Nevertheless, there is a lack of awareness and a clear vision about the nature of information systems and how to measure its performance. This has a large effect on organizations performance.

From this perspective, this study sought to investigate the role played by information systems and measures used to measure information systems performance and its effect on business organizations performance.

The study population consisted of all banks in Oman (N= 17). The study sample included 12 bank. The researcher depended mostly on main streams of these banks, which included: government banks, foreign banks, and Local banks. The analysis unit in this study was the individual director of these department and staff members.

The research used a set of measures which enable banks in Oman to measure information systems departments performance. The performance include information efficiency, service level, system performance in addition to some measures used to measure quantitative and qualitative performance.

As for quantitative performance, the researcher used common measures "Market share, return of Asset". While the qualitative measures were "Market share, Sales growth".

The researcher used multiple regression to find correlation significance between information system performance element and whole organization performance.

The analysis revealed that there was a significant correlation ($\alpha \leq .0.1$).

Finally, the study concluded to some recommendations derived in light of the study results.